

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA FINANČÍ

Komparace produktů cestovního pojištění a výběr optimálního produktu
Comparison of the Travel Insurance Products and Selection of the Optimal Product

Student:	Veronika Horáková
Vedoucí bakalářské práce:	Ing. Borovcová Martina, Ph.D.

Ostrava 2013

Zadání bakalářské práce

Student:

Veronika Horáková

Studijní program:

B6202 Hospodářská politika a správa

Studijní obor:

6202R010 Finance

Specializace:

00 Finance

Téma:

Komparace produktů cestovního pojištění a výběr optimálního produktu
Comparison of the Travel Insurance Products and Selection of the
Optimal Product

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
2. Charakteristika cestovního pojištění
3. Analýza a srovnání produktů cestovního pojištění u vybraných pojišťoven
4. Výběr optimálního produktu cestovního pojištění pro konkrétní subjekt
5. Závěr

Seznam použité literatury

Seznam zkratk

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Seznam příloh

Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 3. přeprac. vyd. Praha: Ekopress, 2009. 224 s. ISBN 978-80-86929-51-4.

DUCHÁČKOVÁ, Eva a Jaroslav DAŇHEL. *Teorie pojistných trhů*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2010. 223 s. ISBN 978-80-7431-015-7.

FOTR, Jiří, Lenka ŠVECOVÁ a kol. *Manažerské rozhodování: postupy, metody a nástroje*. 2. přeprac. vyd. Praha: Ekopress, 2010. 474 s. ISBN 978-80-86929-59-0.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Martina Borovcová, Ph.D.**

Datum zadání: 23.11.2012

Datum odevzdání: 10.05.2013

Ing. Iveta Ratmanová, Ph.D.
vedoucí katedry



prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

„Prohlašuji, že jsem celou práci, včetně všech příloh, vypracovala samostatně.“

V Ostravě dne 10.05.2013

Veronika Horáková

Veronika Horáková

Poděkování

„Tímto bych chtěla poděkovat vedoucí bakalářské práce Ing. Martině Borovcové, Ph.D. za odbornou pomoc, cenné rady a čas věnovaný mi při tvorbě bakalářské práce.“

Obsah

1	Úvod.....	5
2	Charakteristika cestovního pojištění.....	6
2.1	Pojistný trh.....	6
2.2	Charakteristika pojištění	6
2.2.1	Charakteristika základních pojmů	7
2.3	Klasifikace pojištění	9
2.3.1	Pojištění sociální a komerční.....	9
2.3.2	Pojištění obnosová a škodová	9
2.3.3	Pojištění rizikové a rezervotvorné.....	10
2.3.4	Pojištění životní a neživotní	10
2.4	Charakteristika cestovního pojištění.....	11
2.4.1	Formy cestovního pojištění	12
2.4.2	Pojistná doba	13
2.4.3	Evropský zdravotní průkaz.....	13
2.5	Metodologie vícekritériálního hodnocení variant.....	14
2.5.1	Metody stanovení vah kritérií	14
2.5.2	Metody vícekritériálního hodnocení variant	19
2.5.3	Kompenzační metoda	21
3	Analýza a srovnání produktů cestovního pojištění u vybraných pojišťoven	23
3.1	Pojistný trh v České republice	23
3.2	Charakteristika produktů cestovního pojištění u vybraných pojišťoven	23
3.2.1	Cestovní pojištění Allianz	23
3.2.2	Cestovní pojištění České pojišťovny.....	25
3.2.3	Cestovní pojištění České spořitelny	26
3.2.4	Cestovní pojištění Generali	27
3.2.5	Cestovní pojištění Komerční pojišťovny	28
4	Výběr optimálního produktu cestovního pojištění.....	30
4.1	Charakteristika subjektu cestovního pojištění	30
4.2	Stanovení variant a kritérií výběru cestovního pojištění	30
4.3	Stanovení vah kritérií.....	32
4.3.1	Metoda bodové stupnice.....	32

4.3.2	Metoda přímého stanovení vah dle preferenčního pořadí	32
4.3.3	Saatyho metoda	33
4.3.4	Srovnání vah kritérií dle jednotlivých metod	33
4.4	Vícekriteriální hodnocení variant	34
4.4.1	Metoda váženého pořadí	34
4.4.2	Metoda AHP	35
4.5	Kompenzační metoda	37
4.6	Srovnání výsledků metod pro stanovení optimálního produktu	38
5	Závěr	40
	Seznam použité literatury	42
	Seznam zkratk	44
	Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce	
	Seznam příloh	

1 Úvod

V současné době je cestování běžnou součástí života. Lidé cestují za prací, za studiem či za zábavou. Na všech těchto cestách mohou nastat nejrůznější situace. Může dojít k úrazu či dokonce ke smrti úrazem, ke krádeži či zničení zavazadel nebo námi může být způsobena škoda jiné osobě. Proti všem těmto situacím je dobré se chránit. Pojišťovny proto nabízejí cestovní pojištění, které následky takovýchto situací alespoň eliminují.

Cestovní pojištění si může sjednat jednotlivec či skupina osob. Pojištěna může být osoba jakékoliv věkové kategorie na libovolnou dobu. Na trhu se tudíž vyskytuje velká nabídka produktů cestovního pojištění. Pojištění se liší dle účelu cesty, výše pojistné ochrany. Mnohdy je však těžké se v nabídce orientovat a najít ten nejlepší produkt.

Cílem bakalářské práce je tedy komparace produktů cestovního pojištění a výběr optimálního produktu pro konkrétní subjekt s použitím metodologie vícekriteriálního hodnocení variant.

Práce je rozdělena, vyjma úvodu a závěru, do třech hlavních částí. V první části práce je charakterizován pojistný trh, pojištění a konkrétně cestovní pojištění. Jsou zde také vysvětleny základní pojmy, které s oblastí pojišťovnictví souvisí. V závěru první části je vysvětlena metodologie vícekriteriálního hodnocení variant, jejíž metody budou aplikovány ve třetí kapitole.

Ve druhé části práce jsou popsány vybrané pojišťovny a charakterizovány jejich produkty cestovního pojištění.

Ve třetí části práce, jak již bylo zmíněno, je pro konkrétní subjekt hledán optimální produkt pomocí aplikování metodologie vícekriteriálního hodnocení variant. Nejprve jsou stanoveny váhy kritérií pomocí metody bodové stupnice, metody přímého stanovení vah dle preferenčního pořadí a Saatyho metody. Pro hodnocení variant jsou pak použity metody váženého pořadí a metoda AHP. Tyto metody jsou dále doplněny o metodu kompenzační. Na závěr třetí části jsou ohodnoceny jednotlivé varianty a vybrán optimální produkt cestovního pojištění.

2 Charakteristika cestovního pojištění

Kapitola je zaměřena na charakteristiku cestovního pojištění, dříve je však charakterizován pojistný trh a pojištění obecně. Jsou zde rovněž vymezeny základní pojmy, které jsou v oblasti pojišťovnictví používány, a jejichž znalost je nezbytná.

Kapitola byla napsána na základě informací z publikací Adolt, Suchánek (2005), Brožová, Houška, Šubrt (2003), Daňhel a kol. (2005), Ducháčková (2009), Ducháčková, Daňhel (2010), Fiala, Ablonský, Mañas (1994), Fotr, Švecová a kol. (2009), Majtánová (2006), ze Zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a ze Zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví.

2.1 Pojistný trh

Trh obecně je v ekonomii charakterizován jako prostor, kde dochází ke směně výrobků a služeb. Vzájemně na sebe působí prodávající a kupující, což vede ke stanovení ceny a množství komodity. Pojistný trh je pak trhem specifickým, kde se zavádějí i specifické pojmy, které budou vysvětleny v následující subkapitole. Existence solidního a důvěryhodného pojistného trhu je symptomem zdravé a úspěšné ekonomiky. I přesto, že je pojištění založeno na principu rezerv, nacházejí se v pojišťovnách i dočasně volné peněžní prostředky, a tedy nabídka a poptávka po těchto prostředcích představuje vedle prvoplánového věcného pojistného trhu i pojistný trh investiční.

2.2 Charakteristika pojištění

V lidské společnosti dochází k různým nahodilým událostem, ať s pozitivním nebo negativním důsledkem. Zejména před nahodilými událostmi s negativními odchylkami od předpokládaného cíle se lidé mají zájem chránit, a tudíž uzavírají pojištění. Pojištění nemůže ovlivnit, zda k nahodilé události dojde či ne, ale může alespoň ovlivnit, zmírnit či eliminovat negativní finanční následky takovéto události. Pojištění tedy představuje nástroj finanční eliminace negativních důsledků nahodilosti, jak uvádí Ducháčková (2005, s. 31). Pojistit tudíž nelze událost, která nastane určitě, neboť zde není splněna podmínka nahodilosti. Jedinou výjimkou je pojištění pro případ smrti, kdy ke smrti dojde určitě. V tomto případě však podstata nahodilosti spočívá v tom, že se neví kdy a na následky čeho ke smrti dojde.

Pojištění je tedy právním vztahem mezi pojistitelem a pojistníkem, kdy pojistitel na sebe přebírá závazek poskytnout pojištěnému pojistné plnění v případě, dojde-li k pojistné události a naopak pojistník se zavazuje platit pojistné za tyto služby poskytované pojistitelem. Pojistitel tedy na sebe přebírá určité riziko.

2.2.1 Charakteristika základních pojmů

Mezi **účastníky pojištění** patří pojistitel na straně jedné a pojistník na straně druhé. **Pojistitelem** je právnická osoba, které bylo uděleno právo k provozování pojišťovací činnosti, tedy pojistitelem jsou zejména pojišťovny. Tito pojistitelé uzavírají pojistné smlouvy s osobami označovanými v pojišťovnictví jako **pojistníci**. Pojistníci mají povinnost platit pojistné. Uzavřené pojištění ovšem nemusí být sjednáno na jméno pojistníka, nýbrž na jméno pojištěného. **Pojištěným** je osoba, na jejíž život, zdraví, majetek nebo odpovědnost za škodu se pojištění vztahuje. U pojištění se ale také mohou vyskytovat i další osoby a to, oprávněná osoba či osoba obmyšlená. **Oprávněnou osobou** je osoba, které vznikne nárok na pojistné plnění v případě, že dojde k pojistné události. Většinou se jedná o pojištěného samotného. **Obmyšlenou osobou** je pak osoba uvedená v pojistné smlouvě, které vznikne nárok na pojistné plnění v případě, dojde-li ke smrti pojištěného.

Jak bylo uvedeno výše, pojistník a pojistitel mezi sebou uzavírají pojistnou smlouvu. **Pojistná smlouva** je právní dokument, na jehož základě vzniká právě smluvní pojištění mezi pojistitelem a pojistníkem, ve kterém se pojistitel zavazuje v případě vzniku pojistné události poskytnout ve sjednaném rozsahu pojistné plnění a pojistník se zavazuje platit tomuto pojistiteli pojistné. Pojistná smlouva je písemná a musí v ní být uvedeny:

- osoby pojistitele, pojistníka, pojištěného, oprávněné osoby, popř. obmyšlené osoby,
- předmět pojištění,
- určení formy pojištění, zda se jedná o pojištění škodové nebo obnosové,
- pojistné a jeho výše, splatnost a údaj o tom, zda se jedná o pojistné běžné nebo jednorázové,
- vymezení pojistné doby.

Součástí pojistné smlouvy by také měly být **pojistné podmínky** vydané pojistitelem. Nejsou-li uvedeny přímo ve smlouvě, měl by být s nimi pojistník před uzavřením pojistné smlouvy prokazatelně seznámen. Pojistné podmínky můžeme rozdělit na všeobecné a zvláštní. Všeobecné pojistné podmínky se týkají více druhů pojištění a obsahují zejména

vymezení podmínek vzniku, trvání a zániku pojištění, vymezení pojistné události, stanovení podmínek, za kterých nevzniká pojistiteli povinnost poskytnout pojistné plnění, způsob určení rozsahu pojistného plnění a jeho splatnost. Zvláštní pojistné podmínky pak konkretizují všeobecné pojistné podmínky pro daný pojistný produkt.

Jak již bylo řečeno, pojistná smlouva je spojena se vznikem pojistné události. **Pojistná událost** je nahodilá, eventuálně i jiná skutečnost označená v pojistné smlouvě, popř. ve zvláštním právním předpisu, na který se pojistná smlouva odvolává, se kterou je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění. **Nahodilou skutečností** pak rozumíme skutečnost, která může, ale také nemusí, v době trvání pojištění nastat a dopředu ani neznáme den jejího vzniku.

V případě, že pojistná událost nastane, má pojistitel povinnost poskytnout tzv. **pojistné plnění**. Jedná se o částku, kterou pojistitel vyplácí jako náhradu škody. Může mít formu peněžní náhrady anebo věcné náhrady. Pojistným plněním může být tedy vyplacení pojistné částky v případě pojištění obnosových, nebo náhrada vzniklé škody v případě škodových pojištění.

Pojistné je cena za přenesení negativních finančních důsledků nahodilostí z pojistníka na pojistitele. Jedná se o cenu za pojistitelem poskytnutou pojistnou ochranu v rozsahu sjednaném v pojistné smlouvě. Pojistné se dělí na běžné a jednorázové. Běžné pojistné je placeno pravidelně v určitém časovém intervalu po dobu trvání pojištění, kdežto při jednorázovém pojistném je na začátku zaplacená celá suma pojistného najednou. Nevýhodou je však potom nevrácení pojistného v případě předčasného ukončení pojištění.

Pojistnou dobou je doba, na kterou bylo pojištění sjednáno. Pojištění lze sjednat na dobu určitou, kdy je pevně stanovena délka pojištění, např. 10 let. Ovšem pojištění může být také sjednáno na dobu neurčitou. Pojistná doba se pak člení na pojistná období, za která se platí běžné pojistné. V případě, že není placeno běžné, ale jednorázové pojistné, mluvíme o pojistném období, které je srovnatelné s pojistnou dobou.

Kromě osoby pojistníka a pojistitele vystupují na pojistném trhu i další subjekty. Pro hladké fungování střetu nabídky a poptávky vstupují na trh tzv. zprostředkovatelé, kteří usnadňují styk právě mezi pojistníkem a pojistitelem. Mezi **zprostředkovatele** patří agenti a makléři. Agenti prodávají pojistné produkty klientům a zprostředkovatelskou činnost vykonávají jménem a na účet jedné či více pojišťoven. Zatímco makléři pro svého klienta

hledají co nejlepší pojistný produkt na trhu a poskytují mu konzultační a poradenskou činnost. Svou činnost vykonávají vlastním jménem, nebo jménem klienta, pokud jsou k tomuto zmocnění, ale nikdy nemohou tuto činnost vykonávat jménem a na účet pojišťovny.

Dalším důležitým subjektem pojistného trhu jsou **orgány dohledu** nad pojišťovnictvím, které mají na starost dohled nad dodržováním legislativního rámce pojišťovnictví a také nad dodržováním pravidel státní regulace. Regulace se zabývá právním fungováním pojišťovnictví. Základem regulace je existence právních předpisů upravujících pojišťovací činnost.

V neposlední řadě lze zmínit, jako příklad dalšího subjektu vystupujícího na pojistném trhu, **asociaci pojišťoven** a další asociace.

2.3 Klasifikace pojištění

Pojištění lze rozdělit z několika hledisek, např. dle způsobu financování na pojištění sociální a komerční, dle krytí potřeb na pojištění obnosová a škodová, dle způsobu tvorby rezerv na pojištění riziková a rezervotvorná, dle hlediska druhů krytých pojistných nebezpečí na pojištění životní a neživotní. Jednotlivé kategorie pojištění jsou popsány v následujících subkapitolách.

2.3.1 Pojištění sociální a komerční

Podle způsobu financování lze pojištění dělit na pojištění sociální a komerční. **Pojištění sociální** je povinným pojištěním, které zahrnuje úhradu sociálních rizik v rozsahu daném rozhodnutím státu. Patří sem např. pojištění dlouhodobé pracovní neschopnosti, mezi něž patří důchodové pojištění, nemocenské pojištění, pojištění nezaměstnanosti a zdravotní pojištění.

Pojištění komerční (soukromé) je naopak pojištěním dobrovolným a sám pojistník se rozhoduje na základě vlastních potřeb, zda ho s pojistitelem uzavře či nikoliv. Jedná se např. o životní pojištění, pojištění havárie vozidla a cestovní pojištění.

2.3.2 Pojištění obnosová a škodová

Z hlediska krytí potřeb se pojištění dělí na pojištění obnosová a škodová. U **pojištění obnosových**, jelikož nelze přesně určit výši škody, dochází k výplatě pojistného plnění ve výši pojistné částky uvedené v pojistné smlouvě, v případě, že nastane pojistná událost. V tomto případě výplata pojistného plnění funguje na bázi vztahu

$$\text{Pojistné plnění} = \text{Pojistná částka.} \quad (2.1)$$

U **pojištění škodových** ale přesně stanovit výši škody lze a tudíž je vypláceno pojistné plnění dle vztahu

$$\text{Pojistní plnění} \leq \text{Škoda.} \quad (2.2)$$

Nemělo by dojít k pojistnému plnění, které by bylo vyšší než škoda, neboť pojištění nemůže vést k obohacení, ale pouze k náhradě vzniklé škody. Tudíž i v případě, kdy je sjednáno na jedno riziko více pojištění, dochází k rozdělení pojistného plnění mezi jednotlivé pojišťovny v určitém poměru tak, aby celkové pojistné plnění nepřesáhlo velikost škody.

2.3.3 Pojištění rizikové a rezervotvorné

Podle způsobu tvorby rezerv lze komerční pojištění dělit na pojištění riziková a rezervotvorná. **Pojištění rezervotvorná** jsou pojištění, u kterých se vytváří z přijatého pojistného rezerva na budoucí výplatu pojistného plnění. U pojištění rezervotvorných je totiž zpravidla jisté, že k pojistné události dojde, a proto je tato rezerva dopředu vytvářena.

Pojištění riziková jsou pojištění, u kterých není dopředu jasné, zda k pojistné události dojde či ne. Není tedy třeba vytvářet rezervu z přijatého pojistného na výplatu budoucího pojistného plnění, ale přijaté pojistné je převážně využito na výplatu pojistného plnění jinému pojištěnému.

2.3.4 Pojištění životní a neživotní

Pojištění lze dále dělit z hlediska druhů krytých pojistných nebezpečí na pojištění životní a neživotní. **Pojištění životní** jsou uzavírána na pojištění smrti a pojištění dožití a kryjí tudíž důsledky životních rizik. V životním pojištění, v průběhu trvání pojištění, je jisté, že pojistná událost nastane nejvýše jednou. Pojištění je sjednáno na pevně stanovenou dobu a tudíž, pokud pojistník řádně platí pojistné a ve smlouvě uvedl pravdivé a úplné informace, pojistitel nemá žádnou možnost smlouvu zrušit. Na začátku pojištění je pevně stanovena pojistná částka, která bude vyplacena v případě realizace nahodilé události stanovené v pojistné smlouvě. Výpočet pojistného se opírá o deterministický model, neboť životní pojištění je spjato s procesem dlouhodobého spoření a tudíž je zde jen poměrně úzký prostor pro rizikovou část pojistného. Pro výpočet pojistného se používají úmrtnostní tabulky, které vydává Český statistický úřad a pojišťovny jej na základě vlastních statistik modifikují.

Životní pojištění lze rozdělit do několika skupin a to:

- pojištění pro případ smrti,
- pojištění pro případ dožití,
- kapitálové životní pojištění,
- investiční životní pojištění,
- kolektivní životní pojištění,
- univerzální životní pojištění.

Neživotní pojištění zahrnuje celou řadu neživotních rizik, mezi něž patří rizika spojená s osobami, majetková rizika, rizika spojená s finančními ztrátami nebo rizika spojená s odpovědností za škodu. Neživotní pojištění jsou pojištěními rizikovými. Pojišťovna nemůže s jistotou určit, zda k náhodné události skutečně dojde a popřípadě kolikrát. Není ani schopna dopředu vyčíslit výši pojistného plnění. Pokud k pojistné události nedojde, nedojde ani k výplatě pojistné náhrady. Neživotní pojištění jsou zpravidla sjednávána na dobu jednoho roku, ale mohou být opakovaně prodloužena. V tomto případě oproti životnímu pojištění může pojistitel od pojištění za určitých okolností ustoupit. V neživotním pojištění kalkulace pojistného není snadná. Zpravidla zde neexistuje spořicí část pojistného a stanovení důležitých faktorů pro utváření rizika pro vzdálenější dobu není snadné. Hlavním materiálem pro výpočet pojistného jsou škodní tabulky.

Neživotní pojištění lze rozdělit do několika skupin a to:

- neživotní pojištění osob,
- pojištění majetková,
- pojištění finančních ztrát a záruk,
- pojištění odpovědnosti za škody,
- pojištění právní ochrany,
- cestovní pojištění.

2.4 Charakteristika cestovního pojištění

Dle předchozí klasifikace pojištění je cestovní pojištění pojištěním komerčním, škodovým, rizikovým a neživotním. Cestovní pojištění představuje pojištění osob při cestách mimo trvalé bydliště, zejména při cestách do zahraničí. Základem cestovního pojištění je pojištění léčebných výloh a služby asistence.

Pojištění léčebných výloh zahrnuje úhradu nezbytných nákladů na ošetření, které mohou zahrnovat pobyt v nemocnici, lékařská vyšetření potřebná pro stanovení diagnózy či léky.

V rámci **asistenčních služeb** je nabízena pomoc v nouzových situacích např. převoz do vhodné nemocnice, popř. převoz do nemocnice v České republice, tlumočení požadavků pojištěného v případě, že dochází k problému s komunikací v cizím jazyce, zajištění potřebných léků, které nejsou na místě dostupné či v případě smrti zabezpečení převozu tělesných ostatků pojištěného do České republiky. V určitých případech zahrnují asistenční služby i zajištění náhradního ubytování, pokud dojde ke zpoždění letu, či poskytnutí automobilu z půjčovny.

Často lze sjednat k cestovnímu pojištění také různá **připojištění**, která mohou být do produktu zařazena automaticky, nebo je o ně možno požádat. Mezi nejobvyklejší připojištění patří:

- úrazové pojištění, kdy v případě úrazu je léčba hrazena z pojištění léčebných výloh, úrazové připojištění se pak vztahuje na riziko smrti, na riziko invalidity následkem úrazu a na riziko trvalého následku, který utrpěl pojištěný po úrazu,
- pojištění odpovědnosti za škodu, které kryje škodu způsobenou třetí osobě, ať už škodu hmotnou nebo škodu na zdraví,
- pojištění zavazadel, kam je možno zařadit krytí škody na zavazadlech, které byly způsobeny poškozením nebo zničením živelnou událostí, při dopravní nehodě, nebo pokud byla zavazadla odcizena či uloupena,
- pojištění storna zájezdu v případě, kdy pojištěný stornuje zájezd z důvodu vlastní nemoci, úrazu nebo smrti, má právo na vrácení určitého procenta z vynaložených stornovacích poplatků,
- pojištění sportovních činností, které zahrnuje pojištění rizikových sportů, které nejsou zahrnuty v běžném cestovním pojištění.

2.4.1 Formy cestovního pojištění

Cestovní pojištění je rozděleno na dvě základní kategorie a to na cestovní pojištění zahraniční a tuzemské. V rámci těchto kategorií se pak cestovní pojištění dále člení do mnoha forem cestovního pojištění rozdělených podle typu cesty a míry rizikovosti. Podle toho se pak také odvíjí i sazby pojistného. Mezi základní formy cestovního pojištění patří cestovní

pojištění za účelem turistiky a poznání, cestovní pojištění za práci, cestovní pojištění pro studenty a adrenalinové cestovní pojištění.

Pojištění cesty za účelem **turistiky a poznání** se vztahuje na běžné aktivity a rekreační sporty, jako je např. rekreační jízda na kole či rekreační lyžování, a také další sporty, mezi něž patří např. aerobic, badminton, kolečkové brusle, basketball apod. Některé pojišťovny sem také řadí rafting do 3. stupně obtížnosti při nezvýšeném průtoku vody s přiměřenou výstrojí a vždy odborným vedením, u jiných pojišťoven je součástí balíčku rizikových sportů.

Cestovní pojištění **za práci** nabízí pojištění při služební cestě, různých stážích a pracovních pobytech.

Cestovní pojištění **pro studenty** je určeno pro všechny studenty do 30 let, ať už je účel cesty studium, práce nebo pouze turistika a poznání.

Adrenalinové cestovní pojištění se vztahuje zejména na vysoce rizikové sporty. Sem se řadí cyklokros, akrobatické lyžování, rafting, horolezectví, bungee jumping a řada dalších sportů. V těchto případech bývá obvykle k pojistnému připočítána i určitá přírážka.

2.4.2 Pojistná doba

Cestovní pojištění je obvykle krátkodobé, kdy pojistná doba trvá několik týdnů či měsíců, ovšem pokud chce pojištěný vycestovat za práci nebo na dlouhodobý pobyt, některé pojišťovny mu nabízí pojištění až na 1 rok

2.4.3 Evropský zdravotní průkaz

Evropský zdravotní průkaz je průkazem zdravotního pojištění, na jehož základě je pojištěnému umožněn přístup k veřejným zdravotním službám za stejných podmínek jako občanům navštívené země. Tento průkaz dokladuje, že je pojištěn v zemi EU a tudíž, že poskytnutá zdravotní péče bude uhrazena příslušnou zdravotní pojišťovnou.

Při vycestování do zahraničí je ovšem třeba si také sjednat cestovní pojištění, neboť pojištěnému samotný evropský průkaz stačit nebude, protože pojištění pokrývá jen výdaje za nezbytnou poskytnutou zdravotní péči, a to ještě za spoluúčasti pojištěného. Ovšem pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti nebo náklady na převoz do domácí země a asistenční služba už nespádají do této kategorie.

Průkaz lze uplatnit v zemích Evropské unie a v zemích Evropského hospodářského prostoru (Island, Lichtenštejnsko, Norsko). Ve Švýcarsku a v Chorvatsku či Makedonii bude průkaz akceptován pouze na základě dohody o volném pohybu osob mezi EU a Švýcarskem a dohody mezi českým Centrem mezistátních úhrad a Chorvatským úřadem zdravotního pojištění, resp. Makedonským fondem zdravotního pojištění.

2.5 Metodologie vícekriteriálního hodnocení variant

V této subkapitole je charakterizováno vícekriteriální hodnocení variant a rozhodovací proces vůbec.

Rozhodovací proces je procesem, kdy je potřeba vybrat např. optimální produkt z rámce vybraných variant. Volba optimálního produktu závisí na několika faktorech, mezi něž patří počet variant, počet kritérií, subjekt hodnocení a zvolená metoda pro výběr optimálního produktu. Varianty jsou jakési možnosti, alternativy produktu, ze kterých hodnotitel, neboli subjekt hodnocení, vybírá tu optimální. Kvalita výběru správného produktu závisí na kritériích. Kritéria jsou prostředkem, jak zjistit, která varianta je optimální. Hodnotitel si určuje pomocí kritérií, co by dané varianty měly splňovat. Čím je dáno více kritérií, tím je rozhodování složitější, ale taktéž přesnější. Kromě kritérií jsou také pro výběr optimálního produktu důležité metody, které jsou pro rozhodování použity. Tato práce je zaměřena na metody vícekriteriálního hodnocení variant a kompenzační metodu.

Výhodou metod vícekriteriálního hodnocení variant je, že umožňují hodnotiteli srovnávat varianty. Vzhledem k velkému počtu kritérií je hodnotitele ovšem nucen zvažovat, které kritérium je důležitější. Většina těchto metod je tudíž založena na stanovení vah jednotlivých kritérií.

2.5.1 Metody stanovení vah kritérií

Váhy kritérií jsou číselným údajem, který odráží významnost jednotlivých kritérií. Čím jsou jednotlivá kritéria důležitějšími, tím větší váha je jim přiřazena, a naopak. Pro jejich srovnatelnost je zpravidla nutné je normovat. Normované váhy zjistíme jako podíl jednotlivých vah kritérií a součtu vah všech kritérií, viz rovnice (2.3). Pro ověření správnosti je dobré normované váhy sečíst, součet musí být roven jedné, viz rovnice (2.4).

$$NV = \frac{v_i}{\sum v_i}, \quad (2.3)$$

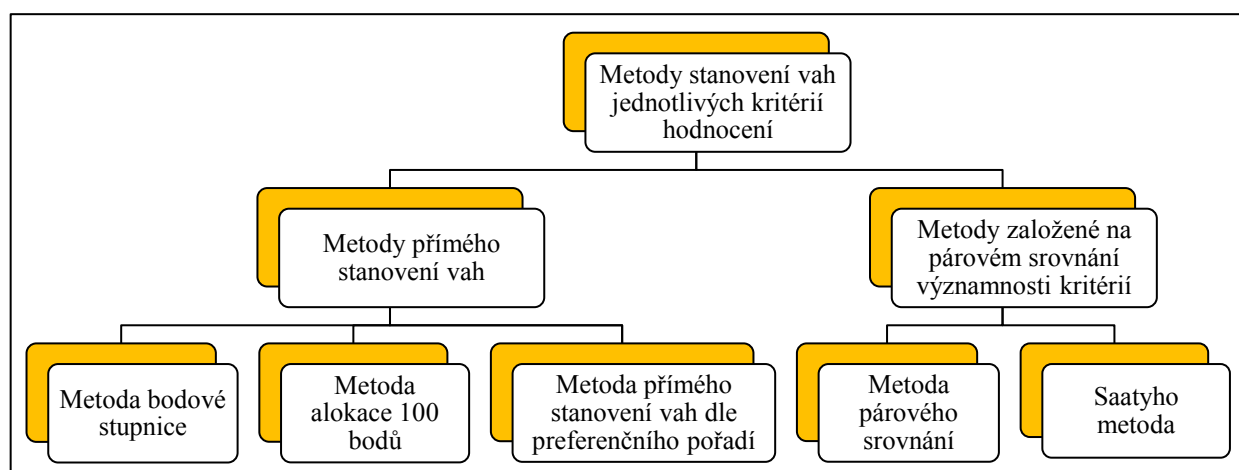
$$\sum NV = 1, \quad (2.4)$$

kde NV je normovaná váha a v_i je váha i -tého kritéria.

Metody stanovení vah kritérií lze rozdělit na dvě skupiny, a to metody přímého stanovení vah a metody založené na párovém srovnání významnosti kritérií, viz Obr. 2.1. Mezi metody přímého stanovení vah patří metoda bodové stupnice, metoda alokace 100 bodů a metoda stanovení vah kritérií porovnáním kritérií dle jejich preferenčního pořadí. Mezi metody založené na párovém srovnání významnosti kritérií pak patří metoda párového srovnání a Saatyho metoda.

V práci je dále popsána metoda bodové stupnice, metoda přímého stanovení vah dle preferenčního pořadí a Saatyho metoda. Tyto metody jsou následně v práci aplikovány.

Obr. 2.1: Přehled metod pro stanovení vah kritérií



Zdroj: vlastní zpracování dle publikace Manažerské rozhodování: postupy, metody a nástroje, Fotr, Švecová a kol. (2009).

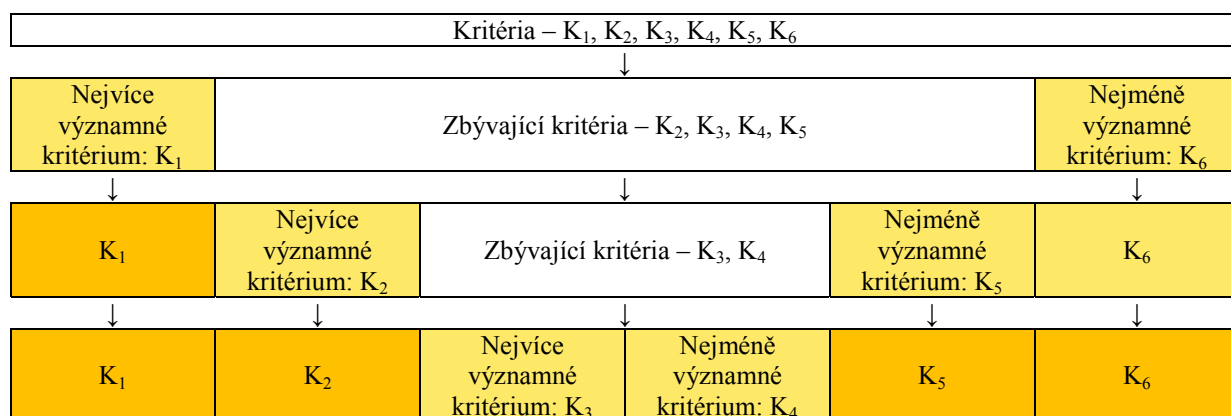
a) Metoda bodové stupnice

Metoda bodové stupnice je založena na přiřazení určitého počtu bodů ze zvolené stupnice každému kritériu. Volba bodové stupnice závisí na diferenciaci významnosti jednotlivých kritérií. Bodová stupnice může mít nižší nebo vyšší rozlišovací schopnost. Příkladem stupnice s nižší rozlišovací schopností je např. pětibodová stupnice, která zahrnuje body 1 až 5. Jako stupnici s vyšší rozlišovací schopností pak lze uvést např. desetibodovou stupnici, která zahrnuje body 1 až 10. Hodnocení důležitosti kritérií je záležitostí subjektivní a vychází z preferencí každého hodnotitele. Na závěr použití této metody je nutné váhy jednotlivých kritérií normovat. Součet normovaných vah se rovná jedné.

b) Metoda přímého stanovení vah dle preferenčního pořadí

Metoda přímého stanovení vah dle preferenčního pořadí je založena na třech krocích. Zaprvé je nutno stanovit si preferenční uspořádání, nebo-li pořadí významnosti kritérií. Toto pořadí lze stanovit dvěma způsoby, a to přímým a etapovým uspořádáním. Při přímém uspořádání si hodnotitel přímo určí pořadí významnosti jednotlivých kritérií, přičemž nejvýznamnější kritérium je na prvním místě v pořadí a kritérium nejméně významné je až posledním v pořadí. Tento způsob uspořádání se může zdát jednoduchý, ovšem při větším počtu kritérií může být pro hodnotitele náročné určit pořadí všech kritérií. Etapové uspořádání se snaží tuto náročnost eliminovat. Způsob etapového uspořádání je založen na stanovení významnosti kritérií v několika etapách. V každé etapě se určí nejvýznamnější a nejméně významné kritérium a obě kritéria se vypustí. Postup je pak nutno opakovat s redukováným počtem kritérií až do doby, dokud se nevytvoří pořadí kritérií, viz Obr. 2.2.

Obr. 2.2: Stanovení pořadí významnosti kritérií pomocí etapového uspořádání



Zdroj: vlastní zpracování dle publikace Manažerské rozhodování: postupy, metody a nástroje, Fotr, Švecová a kol. (2009).

Matematicky lze pořadí významnosti kritérií zapsat jako posloupnost

$$M_1, M_2, \dots, N_2, N_1, \quad (2.5)$$

kde M je nejvýznamnější kritérium zjištěné v i -té etapě a N je nejméně významné kritérium zjištěné v i -té etapě.

V druhém kroku je nutno určit váhy kritérií porovnáním významu kritérií s kritériem nejméně významným. Váhy lze určit následujícím postupem. Jako první se nejméně významnému kritériu, poslednímu kritériu, přiřadí váha 1. Následně pak hodnotitel určuje, kolikrát je předposlední kritérium významnější oproti poslednímu, poté kolikrát je třetí kritérium od konce významnější oproti poslednímu atd., až nakonec hodnotitel určí, kolikrát je první kritérium významnější oproti kritériu poslednímu.

Výsledkem jsou nenormované váhy, tudíž ve třetím kroku je nutno je normovat. Součet normovaných vah se rovná jedné.

c) Saatyho metoda

Saatyho metoda je založena na zjišťování preferenčních vztahů dvojic kritérií a následném stanovení vah kritérií. Nejprve je nutno vytvořit tabulku, neboli matici, v jejích řádcích a sloupcích budou zapsána kritéria ve stejném pořadí. Doporučuje se je uspořádat dle jejich významnosti, ale není to podmínkou. Do tabulky se pak následně zapisují hodnoty našich preferencí dle následujícího postupu: nejprve se určí, zda hodnotitel preferuje kritérium uvedené v řádku před kritériem uvedeným ve sloupci či naopak. Pokud je kritérium v řádku významnější než kritérium ve sloupci, zapíše se hodnota velikosti této preference, počet bodů, pokud ovšem hodnotitel preferuje kritérium ve sloupci před kritériem v řádku, do tabulky se zapíše převrácená hodnota zvoleného počtu bodů. Počtem bodů je vyjádřena velikost preference. Tyto body lze vyčíst ze zvolené bodové stupnice. Saatyem doporučenou bodovou stupnici lze nalézt v Tab. 2.1.

Tab. 2.1: Saatyem doporučená bodová stupnice s deskriptory

Počet bodů	Deskriptor
1	Kritéria jsou stejně významná.
3	První kritérium je slabě významnější než druhé.
5	První kritérium je dosti významnější než druhé.
7	První kritérium je prokazatelně významnější než druhé.
9	První kritérium je absolutně významnější než druhé.

Zdroj: Manažerské rozhodování: postupy, metody a nástroje, Fotr, Švecová a kol. (2009).

Tato bodová stupnice může být zavádějící, neboť hodnocení významnosti kritérií je subjektivní záležitostí a závisí na preferencích hodnotitele. Saatyem doporučená bodová stupnice obsahuje pouze lichá čísla, ponechává tak možnost pro jemné rozdíly, které je možné vyjádřit čísly sudými.

Po dodržení tohoto postupu je doplněna pravá část matice velikosti preferencí viz zvýrazněné pole v Tab. 2.2.

Tab. 2.2: Preference dvojic kritérií v Saatyho metodě

Kritérium	K_1	K_2	K_3	...	K_n
K_1					
K_2					
K_3					
...					
K_n					

Zdroj: Manažerské rozhodování: postupy, metody a nástroje, Fotr, Švecová a kol. (2009).

Zbývající prvky tabulky je nutné doplnit dle následujících vztahů: prvkům na diagonále je přiřazena hodnota jedna dle rovnice (2.6), hodnota prvků v levé dolní trojúhelníkové části se dopočítá dle rovnice (2.7).

$$s_{ii} = 1 \quad (2.6)$$

$$s_{ji} = \frac{1}{s_{ij}} \quad (2.7)$$

Váhy kritérií se potom určí jako geometrický průměr řádků Saatyho matice dle rovnice

$$GP = \sqrt[n]{x_1 \cdot x_2 \cdot \dots \cdot x_n}, \quad (2.8)$$

kde x je prvek daného řádku a n je počet prvků v daném řádku. Dostaneme geometrický průměr jednotlivých řádků, který pak následně znormujeme, a dostaneme výsledné váhy jednotlivých kritérií. Pro kontrolu správnosti výpočtu výsledných vah provedeme součet jednotlivých výsledných vah, ten musí být roven jedné.

Tab. 2.3: Saatyho matice s dopočteným geometrickým průměrem a výslednými váhami

Kritérium	K ₁	K ₂	K ₃	...	K _n	Geometrický průměr	Výsledná váha
K ₁	1						
K ₂		1					
K ₃			1				
...				1			
K _n					1		
					Σ		1

Zdroj: vlastní zpracování dle publikace Manažerské rozhodování: postupy, metody a nástroje, Fotr, Švecová a kol. (2009).

Pro správnost dosazených hodnot do tabulky je vhodné provést test konzistence, který je založen na zjištění odhadu rozptylu. Ten by měl dosahovat určité maximální hodnoty, která se liší podle počtu kritérií. Pro tři kritéria by odhad rozptylu měl dosahovat maximálně hodnoty 0,1, pro čtyři až sedm kritérií hodnoty 0,2 a pro více kritérií než sedm by měl odhad rozptylu dosahovat maximálně hodnoty 0,3. Zda je matice konzistentní lze vypočítat dle rovnice

$$\sigma^2 = \frac{F}{d}, \quad (2.9)$$

$$F = \sum_i \sum_j (\ln s_{ij} - (\ln v_i - \ln v_j))^2, \quad (2.10)$$

$$d = \frac{(k-1) \cdot (k-2)}{2}, \quad (2.11)$$

kde σ^2 je odhad rozptylu, F je hodnota kvadratické formy, d je počet nezávislých srovnání mínus počet lineárně nezávislých váhových parametrů, s_{ij} je hodnota i -tého řádku a j -tého sloupce, v_i je váha i -tého řádků, v_j je váha j -tého sloupce a k je počet kritérií.

2.5.2 Metody vícekritériálního hodnocení variant

Pro hodnocení variant lze využít metody vícekritériálního hodnocení variant, které jsou založeny na dílčím ohodnocení variant vzhledem k jednotlivým kritériím. Tyto metody lze rozdělit na dvě skupiny, a to jednoduché metody stanovení hodnot variant a metody založené na párovém srovnání variant, viz Obr. 2.3.

Mezi **jednoduché metody stanovení hodnot variant** je řazena metoda váženého pořadí, metoda přímého stanovení dílčích ohodnocení, metoda lineárních dílčích funkcí užitku a metoda bazické varianty. Celkové ohodnocení variant se zde stanovuje jako vážený součet dílčích ohodnocení variant vzhledem k jednotlivým kritériím. Matematicky jej lze vyjádřit dle vztahu

$$H^j = \sum_{i=1}^n v_i \cdot h_i^j, \text{ pro } j = 1, 2, \dots, n, \quad (2.12)$$

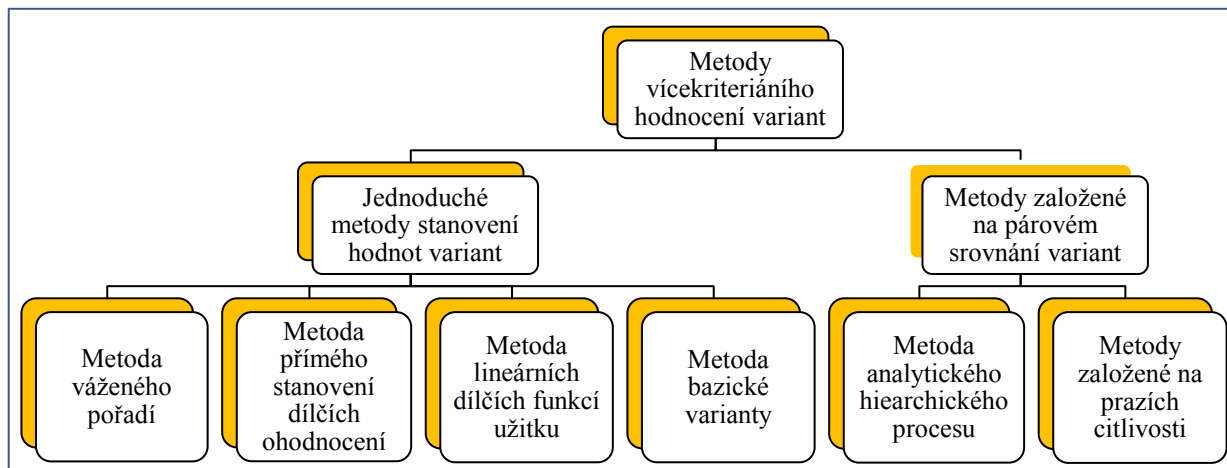
kde H_j je celkové ohodnocení j -té varianty, v_i je váha i -tého kritéria, h_i^j je dílčí hodnocení j -té varianty vzhledem k i -tému kritériu, n je počet kritérií a m je počet variant. Optimální variantou je ta, jejíž celková hodnota je nejvyšší.

Tyto jednoduché metody jsou vhodné zejména pro hodnocení souboru kvantitativních kritérií. Jejich výhodou je srozumitelnost a relativně malá náročnost na hodnotitele. V praxi patří tyto metody právě k těm nejpoužívanějším.

Mezi **metody založené na párovém srovnání variant** pak patří metody založené na prazích citlivosti a metoda analytického hierarchického procesu. Tyto metody se vyznačují tím, že základní informace pro stanovení preferenčního uspořádání variant jsou výsledky párového srovnání těchto variant vzhledem k jednotlivým kritériím hodnocení. Metody založené na párovém srovnání variant jsou vhodné zejména pro soubor kvalitativních kritérií.

V práci je dále popsána metoda váženého pořadí, metoda přímého stanovení dílčích ohodnocení a metoda analytického hierarchického procesu, které jsou následně aplikovány.

Obr. 2.3: Přehled vybraných metod vícekriteriálního hodnocení variant vedoucích k převodu na bezrozměrné vyjádření



Zdroj: vlastní zpracování dle publikace Manažerské rozhodování: postupy, metody a nástroje, Fotr, Švecová a kol. (2009).

a) Metoda váženého pořadí

Jednou z jednoduchých metod stanovení hodnot variant je metoda váženého pořadí, u které lze dílčí ohodnocení určité varianty vzhledem k danému kritériu vypočítat dle rovnice

$$h_i^j = m + 1 - p_i^j, \quad (2.13)$$

kde h_i^j je dílčí ohodnocení j -té varianty vzhledem k i -tému kritériu, m je počet variant a p_i^j je pořadí j -té varianty vzhledem k i -tému kritériu. Z této rovnice vyplývá, že dílčí ohodnocení nejlepších variant z hlediska jednotlivých kritérií je rovno počtu variant a naopak, dílčí ohodnocení nejhorších variant vzhledem k jednotlivým kritériím je rovno jedné.

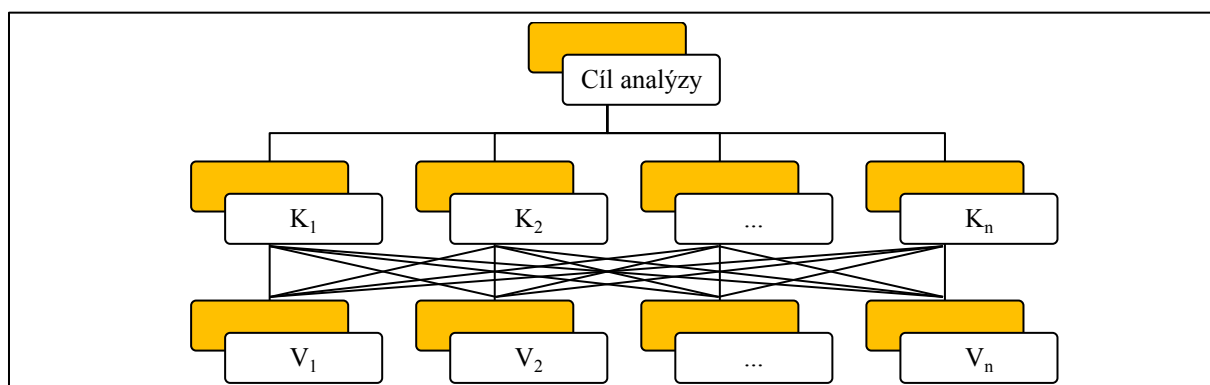
Nevýhodou této metody je neodrážení rozdílů mezi hodnotami u kvantitativních kritérií, k použití se doporučují spíše pouze pro kvalitativní kritéria. Metoda váženého pořadí tudíž slouží spíše k hrubému přehledu preferencí, neboť dílčí ohodnocení variant závisí pouze na jejich pořadí vzhledem k jednotlivým kritériím.

b) Metoda analytického hierarchického procesu

Metoda analytického hierarchického procesu, dále jen metoda AHP, byla navržena profesorem Saatym. Pod pojmem hierarchická struktura se rozumí struktura, která má několik úrovní. Každá úroveň obsahuje pak několik prvků. Uspořádání jednotlivých úrovní odpovídá

uspořádání od obecného ke konkrétnímu, přičemž nejvyšší úroveň obsahuje pouze jediný prvek, který určuje cíl analýzy. Tomuto prvku lze pak přiřadit hodnotu jedna, která je následně rozdělena mezi prvky na druhé úrovni. Stejně se potom postupuje u dalších úrovní, kdy hodnota prvku určité úrovně se dále dělí mezi prvky nižší úrovně. Příklad takovéto hierarchické struktury je možné vidět v Obr. 2.4.

Obr. 2.4: Hierarchická struktura úlohy vícekriteriální analýzy variant



Zdroj: vlastní zpracování dle publikace Modely pro vícekriteriální rozhodování, Brožová, Houška a Šubrt (2003).

Jak již bylo popsáno v kap. 2.5.1, stejně jako Saatyho metoda stanovení vah kritérií, je založena na zjišťování preferenčních vztahů dvojic, ovšem, v tomto případě se nejedná o srovnávání kritérií, nýbrž jednotlivých variant vzhledem k určitému kritériu. Pro každé kritérium je nutné vytvořit samostatnou tabulku, viz Tab. 2.4. Pro stanovení hodnot jednotlivých variant se vyjde ze stejného vztahu, který byl použit pro jednoduché metody, neboli ze vztahu (2.12), kdy celkové ohodnocení variant je stanoveno jako vážený součet dílčích ohodnocení variant vzhledem k jednotlivým kritériím.

Tab. 2.4: Saatyho matice pro stanovení dílčího ohodnocení variant

Varianta	V ₁	V ₂	V ₃	...	V _n	Geometrický průměr	Výsledná váha
V ₁	1						
V ₂		1					
V ₃			1				
...				1			
V _n					1		
					Σ		1

Zdroj: vlastní zpracování dle publikace Manažerské rozhodování: postupy, metody a nástroje, Fotr, Švecová a kol. (2009).

2.5.3 Kompenzační metoda

Kompenzační metoda je metodou, která postupně eliminuje počet variant a kritérií. Výsledkem je pak v optimálním případě pouze jedna varianta, ale také může vyjít soubor několika variant. Kompenzační metoda se liší od metod vícekriteriálního hodnocení variant

v tom, že se u ní nemusí stanovovat váhy jednotlivých kritérií. Tato metoda je založena na principu teoretické dominance, resp. praktické dominance a ekvivalentních výměn. Pomocí principu dominance postupně dochází k eliminaci jednotlivých variant, kdežto pomocí ekvivalentních výměn se postupně eliminují jednotlivá kritéria hodnocení.

Pojem teoretická **dominance** znamená, že varianta V_1 dominuje variantu V_2 v případě, že tato varianta je lepší alespoň z jednoho hlediska a současně z žádného hlediska není horší. Varianta V_1 se pak nazývá dominující a varianta V_2 je variantou dominovanou. Praktickou dominancí se pak rozumí určité rozšíření pojmu teoretické dominance. Varianta V_1 je dominovat variantu V_2 v případě, že tato varianta je lepší z více hledisek než varianta V_2 . V situaci kdy se v souboru variant nachází varianty dominované, popř. prakticky dominované, lze je ze souboru vyloučit, neboť nikdy nebudou představovat optimální variantu.

Ekvivalentní výměny, jak už bylo zmíněno, se používají k postupné eliminaci jednotlivých kritérií. Pokud se v souboru kritérií nachází kritéria, která mají stejné důsledky na všechny varianty, potom lze taková kritéria ze souboru kritérií vyloučit. Ekvivalentní výměna se vztahuje k určité variantě a její podstatou je zlepšit hodnoty jednoho kritéria při současném zhoršení hodnoty kritéria jiného, ovšem za podmínky, že nedojde ke změně celkového ohodnocení této varianty. Při provádění těchto výměn je vhodné začít s nejsnadnějšími výměnami, což obvykle bývají výměny u kritérií kvantifikovaných.

K přehlednosti a dobré orientaci v údajích je vhodné navrhnout tabulku, viz Tab. 2.5, do které budou zapisovány jednotlivé hodnoty kritérií u jednotlivých variant. Následně je nutné určit pořadí každé varianty z hlediska určitého kritéria.

Tab. 2.5: Dopady jednotlivých variant vzhledem k souboru kritérií

	V_1		V_2		V_3		...		V_n	
	h_i^1	p_i^1	h_i^2	p_i^2	h_i^3	p_i^3	h_i^j	p_i^j	h_i^n	p_i^n
K_1										
K_2										
K_3										
...										
K_n										

Zdroj: vlastní zpracování dle publikace Manažerské rozhodování: postupy, metody a nástroje, Fotr, Švecová a kol. (2009).

3 Analýza a srovnání produktů cestovního pojištění u vybraných pojišťoven

Kapitola je zaměřena na charakteristiku cestovního pojištění u vybraných pojišťoven. Stručně jsou také popsány vybrané pojišťovny. Nejprve je však popsán pojistný trh v České republice.

Následující informace byly čerpány z publikace Ducháčková (2009) a z interních informací dostupných z www.allianz.cz, www.cap.cz, www.ceskapojistovna.cz, www.csas.cz, www.generali.cz, www.kb-pojistovna.cz.

3.1 Pojistný trh v České republice

V České republice je možné mluvit o pojistném trhu až od počátku devadesátých let, neboť před rokem 1990 bylo pojištění uskutečňováno pouze jedinou státní pojišťovnou. Pro český pojistný trh je charakteristické postupné zvyšování významu pojištění v ekonomice. V prosinci 2011 působilo na českém pojistném trhu 53 pojišťoven, přičemž převažovaly neživotní pojišťovny. Cestovní pojištění v současnosti nabízí přibližně 20 pojišťoven.

3.2 Charakteristika produktů cestovního pojištění u vybraných pojišťoven

Cestovní pojištění nabízí např. Allianz pojišťovna, a.s., Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, Česká pojišťovna a.s., ČSOB Pojišťovna, a.s., člen holdingu ČSOB, Generali Pojišťovna a.s., Pojišťovna VZP, a.s., Komerční pojišťovna, a.s. Přehled pojišťoven nabízejících cestovní pojištění lze nalézt v příloze č. 1. Pro účely této práce bylo vybráno 5 pojišťoven, které byly vybírány podle preferencí a předešlých zkušeností hodnotitele. Popsány jsou produkty cestovního pojištění u následujících společností:

- Allianz pojišťovna a.s., dále jen Allianz,
- Česká pojišťovna a.s., dále jen Česká pojišťovna,
- Česká spořitelna, a.s., dále jen Česká spořitelna,
- Generali pojišťovna a.s., dále jen Generali,
- Komerční pojišťovna, a.s., dále jen Komerční pojišťovna.

3.2.1 Cestovní pojištění Allianz

Jednou ze společností, které nabízí cestovní pojištění je Allianz pojišťovna a.s. Pojišťovna Allianz je dceřinou společností Allianz New Europe Holding GmbH a součástí

předního světového pojišťovacího koncernu Allianz SE. Na českém pojistném trhu působí od roku 1993. V roce 2012 získala 2. místo v soutěži Fincentrum Banka roku 2012, jejímž cílem je ocenění služeb a produktů bank působících v České republice se zaměřením na drobnou klientelu. V roce 2012 také získala 3. místo v soutěži TTG Travel Awards 2012 v kategorii Pojišťovna s nejlepším cestovním pojištěním. Pojišťovna Allianz nabízí životní pojištění, pojištění majetku a odpovědnosti občanů, majetkové pojištění pro podnikatele, pojištění profesní odpovědnosti, pojištění průmyslových rizik, komplexní autopojištění pro občany i společnosti, penzijní připojištění a cestovní pojištění.

V rámci cestovního pojištění jsou nabízeny tři produkty: **Cestovní pojištění Platinum, Gold a Silver**. Všechny tři produkty se vyznačují neomezeným limitem pojištění léčebných výloh. V rámci cestovního pojištění lze zřídit kromě pojištění léčebných výloh v zahraničí také úrazové pojištění, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění stornovacích poplatků, doplňkové asistenční služby a navíc si také lze připojistit zavazadla a rizikové sporty. Přehled limitů pojistných plnění je znázorněn v následující tabulce, viz Tab. 3.1. Jako bonusy bez dalších poplatků nabízí pojišťovna Allianz krytí rizika terorismu, pojištění běžných sportovních aktivit včetně zimních sportů a úhradu zásahů horské služby a záchranných sborů bez následného lékařského ošetření.

Pojištění lze sjednat pro území České republiky, Evropy, světa kromě USA a celého světa za jakýmkoliv účelem.

Tab. 3.1: Přehled limitů pojistných plnění produktů cestovního pojištění Allianz

	Platinum	Gold	Silver
Pojištění léčebných výloh v zahraničí	Neomezeno	Neomezeno	Neomezeno
Trvalé následky úrazu	400 000 Kč	Nesjednává se	400 000 Kč
Smrt úrazem	200 000 Kč	Nesjednává se	200 000 Kč
Pojištění zavazadel	50 000 Kč	20 000 Kč	Nesjednává se
Pojištění odpovědnosti:			
- škoda na zdraví,	10 mil. Kč	10 mil. Kč	10 mil. Kč
- škoda na majetku,	5 mil. Kč	5 mil. Kč	5 mil. Kč
- následná škoda	500 000 Kč	500 000 Kč	500 000 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle interních materiálů pojišťovny Allianz, dostupných na www.allianz.cz.

Jednou z novinek roku 2013 je roční pojištění pro opakované pobyty až na 45 dnů, přičemž počet výjezdů během roku není omezen. Další novinkou je automatické prodloužení konce pojištění, pokud se z důvodu omezení dopravy kvůli občanským nepokojům, stávce, nebo přírodní katastrofě nebude moci pojištěný vrátit do ČR v původně plánovaném termínu.

Výhodou cestovního pojištění od Allianz je snadný a rychlý způsob sjednání, pojištění je totiž možné sjednat telefonicky nebo on-line, již zmíněný neomezený limit léčebných výloh, kompletní krytí rizik, kdy pojištění obsahuje v základní sazbě jak pojištění sportovní tak i pojištění pracovní či turistické cesty. Mezi další výhody pak patří výhodná cena pojištění, která nabízí cenově lepší nabídku pro skupiny osob, dětí do 15 let a osob nad 70 let, a on-line hlášení pojistné události a kvalitní likvidace.

3.2.2 Cestovní pojištění České pojišťovny

Mezi další společnosti nabízející cestovní pojištění patří Česká pojišťovna a.s. Česká pojišťovna byla založena v roce 1827 pod názvem První česká vzájemná pojišťovna. Název Česká pojišťovna a.s. získala až v roce 1992. Od roku 2008 je součástí Generali PPF Holding, jež byl vytvořen sloučením PPF (Prvního privatizačního fondu) a Generali. Generali PPF Holding spojil pojišťovací a s nimi spojené aktivity obou skupin v regionu střední a východní Evropy. Česká pojišťovna nabízí životní pojištění, pojištění motorových vozidel, úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti, pojištění majetku, pojištění zvířat a cestovní pojištění.

V rámci cestovního pojištění jsou nabízeny varianty cestovního pojištění podle účelu cesty. U jednotlivých variant jsou předem nastaveny limity pojistných plnění jednotlivých pojištění, ty si ovšem podle svého uvážení může pojistník změnit. Základem je pojištění léčebných výloh, které si může pojistník navýšit na maximální hodnotu 6 mil. Kč, a k tomuto si pak sám pojistník může navolit, zda chce úrazové pojištění, přičemž maximální limit pojistného plnění činí 640 000 Kč, nebo pojištění zavazadel s maximálním limitem pojistného plnění 30 000 Kč či pojištění odpovědnosti za škodu, kde si pojistník může navýšit pojistné plnění až na 5 mil. Kč. Navíc si může ještě zvolit pojištění právní ochrany, veterinární léčby pro zvířata či pojištění domácnosti v době nepřítomnosti.

Pojištění lze sjednat pro území Evropy a celého světa. Pojistník si může vybrat produkt podle účelu cesty, a to Lyže a snowboard, Na hory s rodinou, Turistika a poznání, K moři, Pracovní cesta, Za prací, Cestovatel, Student a Cestovní pojištění individual. V případě posledních čtyř pojištění se jedná o dlouhodobá pojištění. Přehled limitů pojistného plnění u vybraných třech produktů je znázorněn v Tab. 3.2.

Tab. 3.2: Přehled limitů pojistných plnění vybraných produktů cestovního pojištění České pojišťovny

	Pracovní cesta	Student	Turistika a poznání
Pojištění léčebných výloh v zahraničí	3 mil. Kč	6 mil. Kč	6 mil. Kč
Trvalé následky úrazu + smrt úrazem + doba nezbytného léčení	200 000 Kč 100 000 Kč 20 000 Kč	200 000 Kč 100 000 Kč 20 000 Kč	200 000 Kč 100 000 Kč 20 000 Kč
Pojištění zavazadel	10 000 Kč	10 000 Kč	30 000 Kč
Pojištění odpovědnosti:			
- škoda na zdraví,	2 mil. Kč	3 mil. Kč	2 mil. Kč
- škoda na majetku,	1 mil. Kč	1 mil. Kč	1 mil. Kč
- finanční škoda	500 000 Kč	1 mil. Kč	500 000 Kč
Pojištění právní ochrany	Ano	Ano	Ne

Zdroj: vlastní zpracování dle interních materiálů České pojišťovny, dostupných na www.ceskapojistovna.cz.

Výhodou cestovního pojištění České pojišťovny je možnost sjednání pojištění on-line, výběr z velké řady variant, které mají předvolené částky limitů pojistných plnění, ale které lze dle potřeb upravit. Výhodou je rovněž možnost cenově zvýhodněné nabídky pro děti do 18 let.

3.2.3 Cestovní pojištění České spořitelny

Cestovní pojištění nabízí také Česká spořitelna, a.s. Na českém pojistném trhu působí od roku 1992, ovšem jejím nejstarším právním předchůdcem je Spořitelna česká, která zahájila svou činnost už v roce 1825. Od roku 2000 je Česká spořitelna členem Erste Group. V roce 2012 získala titul Nejdůvěryhodnější banka roku 2012 v soutěži Fincentrum Banka roku 2012. Česká spořitelna nabízí v oblasti pojištění životní pojištění, pojištění schopnosti splácet, pojištění pohřbu, úrazové pojištění, pojištění pravidelných výdajů, pojištění karet a osobních věcí, pojištění právní ochrany, pojištění nemovitosti, pojištění domácnosti a cestovní pojištění.

V rámci cestovního pojištění Česká spořitelna nabízí tři varianty cestovního pojištění: cestovní pojištění k osobnímu účtu České spořitelny, k platebním kartám a cestovní pojištění Kolumbus. Cestovní pojištění k osobnímu účtu ČS nabízí cestovní pojištění po celý rok, kdy si pojistník nemusí vyřizovat narychlo jednorázové pojištění a nemusí ani popřípadě řešit náhlé změny termínů. **Cestovní pojištění Kolumbus** je komplexním cestovním pojištěním. Pojistník si sám navíc může zvolit rozsah a skladbu pojištění. Pojištění Kolumbus existuje ve dvou variantách lišících se ve výši pojistné ochrany, a to cestovní pojištění Kolumbus Klasik a Plus. V rámci tohoto pojištění je možné sjednat pojištění léčebných výloh v zahraničí, úrazové pojištění, pojištění zavazadel, pojištění přerušení cesty, pojištění

nevyužitých cestovních služeb a pojištění odpovědnosti za škody. Přehled limitů obsahuje Tab. 3.3.

Pojištění lze sjednat pro území České republiky, Evropy či celého světa za účelem cesty pracovní nebo turistiky. Pojištění lze rozšířit o pojištění sportovních činností.

Tab. 3.3: Přehled limitů pojistných plnění produktů cestovního pojištění České spořitelny – Kolumbus

	Klasik	Plus
Pojištění léčebných výloh v zahraničí	3 mil. Kč	6 mil. Kč
Trvalé následky úrazu	200 000 Kč	400 000 Kč
Smrt úrazem	100 000 Kč	200 000 Kč
Pojištění zavazadel	15 000 Kč	30 000 Kč
Pojištění odpovědnosti:		
- škoda na zdraví,	2 mil. Kč	3 mil. Kč
- škoda na majetku,	1 mil. Kč	1,5 mil. Kč
- jiná škoda	500 000 Kč	750 000 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle interních materiálů ČS, dostupných na www.csas.cz.

Výhodami cestovního pojištění Kolumbus jsou možnost sjednat pojištění on-line a cenově zvýhodněné nabídky pro děti do 18 let.

3.2.4 Cestovní pojištění Generali

Další společností nabízející cestovní pojištění je Generali pojišťovna a.s.. Generali je součástí Skupiny Generali, která patří mezi největší pojišťovny na světě. V České republice byla založena v roce 1993, ovšem její právní předchůdce zde existoval už i dříve. Byl zde založen v roce 1832 jako jeden z prvních tří poboček Assicurazioni Generali. Dnes je Generali 4. největší pojišťovnou v České republice s podílem na trhu ve výši 7,3% a největší evropský životní pojistitel. Pojišťovna Generali nabízí životní pojištění, pojištění motorových vozidel, úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti, pojištění majetku a cestovní pojištění.

V rámci cestovního pojištění je nabízeno cestovního pojištění ve dvou variantách a to: cestovní pojištění zahraniční a tuzemské. V zahraničním cestovním pojištění je možnost vybrat si z pěti produktů: **cestovní pojištění Mini, Standard, Exkluziv, Manažer a Komfort**, které se liší v nabídce pojistné ochrany, popř. limitů pojistných plnění. Např. pojištění Mini ani Standard nenabízí pojištění odpovědnosti za škodu ani pojištění zavazadel. Jednotlivá nabízená pojištění a jejich limity pojistných plnění u jednotlivých produktů jsou uvedeny v Tab. 3.4.

Pojištění lze sjednat pro území České republiky, Evropy a světa za jakýmkoliv účelem. Zda se jedná o cestu za prací či jen běžnou turistiku si pak pojistník vybírá z již zmíněných

pěti produktů, např. na turistiku jsou zaměřeny především první tři produkty pojištění (Mini, Standard a Exklusiv), na cestu za prací jsou pak zaměřeny spíše zbývající dva produkty pojištění (Manažer a Komfort), kdy v rámci cestovního pojištění je zahrnuto pojištění pracovní cesty. Hlavním rozdílem mezi cestovním pojištěním Manažer a Komfort je pak zejména pojistná doba, kdy cestovní pojištění Komfort je pojištěním celoročním. Pojištění si lze také rozšířit o pojištění sportovních činností.

Tab. 3.4: Přehled limitů pojistných plnění produktů cestovního pojištění Generali

	Mini	Standard	Exklusiv	Manažer	Komfort
Pojištění léčebných výloh v zahraničí	1,7 mil. Kč	1,7 mil. Kč	1,7 mil. Kč	3,4 mil. Kč	3,4 mil. Kč
Trvalé následky úrazu	-	500 000 Kč	500 000 Kč	500 000 Kč	500 000 Kč
Smrt úrazem	-	500 000 Kč	500 000 Kč	500 000 Kč	500 000 Kč
Pojištění zavazadel	-	-	30 000 Kč	30 000 Kč	30 000 Kč
Pojištění odpovědnosti:					
- škoda na zdraví,	-	-	1 mil. Kč	2 mil. Kč	1 mil. Kč
- škoda na majetku,	-	-	1 mil. Kč	1 mil. Kč	1 mil. Kč
- finanční škoda	-	-	50 000 Kč	50 000 Kč	50 000 Kč
Pojištění pracovní cesty	Ne	Ne	Ne	Ano	Ano

Zdroj: vlastní zpracování dle interních materiálů Generali, dostupných na www.generali.cz.

Výhodou cestovního pojištění od Generali je možnost rychlého a jednoduchého sjednání pojištění on-line, sleva ve výši 10% při použití slevového kódu z aplikace facebook, cenově zvýhodněné nabídky pro skupinu či rodinu a skutečnost, že tarif Evropa je rozšířen i na nejpopulárnější destinace mimo Evropský kontinent (Egypt, Tunis a mnoho dalších).

3.2.5 Cestovní pojištění Komerční pojišťovny

Poslední z vybraných společností, které nabízí cestovní pojištění je Komerční pojišťovna, a.s.. Jedná se o člena finanční skupiny Komerční banky, a.s. a finanční skupiny Sociétés Générale Group. Vznikla v roce 1995. V roce 2012 získala v mezinárodním ocenění prestižního ekonomického magazínu World Finance titul Pojišťovna roku 2012 v České republice. Komerční pojišťovna nám nabízí životní pojištění, úrazové pojištění, pojištění k úvěrům, ke kartám a k penzi a cestovní pojištění.

V rámci cestovního pojištění Komerční pojišťovna nabízí dvě varianty cestovního pojištění: cestovní pojištění k platebním kartám a klasické cestovní pojištění. V rámci klasického cestovního pojištění pak Komerční pojišťovna nabízí dvě varianty a to **cestovní pojištění Základní a Komplexní**. Základem obou variant je pojištění léčebných výloh a k němu je možné si vybrat další pojištění. Navíc je možné zřídit úrazové pojištění, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti za škodu a pojištění storna zájezdu. Rozdíl mezi Základním

a Komplexním cestovním pojištěním je pouze v částce limitu pojistného plnění u pojištění léčebných výloh a u úrazového pojištění. Částka limitů pojistných plnění u pojištění zavazadel a pojištění odpovědnosti za škodu je pak u obou variant stejná. Částky limitů pojistných plnění všech již zmíněných pojištění nalezneme v Tab. 3.5.

Pojištění lze sjednat pro území České republiky, Evropy a světa. Pojistník si může volit mezi třemi typy cest a to pracovní, sportovní a turistickou cestou.

Tab. 3.5: Přehled limitů pojistných plnění produktů cestovního pojištění Komerční pojišťovny

	Základní		Komplexní	
	od 17 let	od 18 let	od 17 let	od 18 let
Trvalé následky úrazu	100 000 Kč	200 000 Kč	200 000 Kč	400 000 Kč
Smrt úrazem	20 000 Kč	100 000 Kč	40 000 Kč	200 000 Kč
Pojištění zavazadel	15 000 Kč			
Pojištění odpovědnosti:				
- škoda na zdraví,	2 mil. Kč			
- škoda na majetku,	1 mil. Kč			
- finanční škoda	500 000 Kč			
Pojištění léčebných výloh v zahraničí	Základní		Komplexní	
	Oblast Evropa	Oblast svět	Oblast Evropa	Oblast svět
- do 90 dní,	2 mil. Kč	2,5 mil. Kč	2,5 mil. Kč	3,5 mil. Kč
- 91 dní až 1 rok	2,5 mil. Kč	3 mil. Kč	3,5 mil. Kč	5 mil. Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle interních materiálů Komerční pojišťovny, dostupných na www.kb-pojistovna.cz.

Výhodou cestovního pojištění je možnost sjednat si cestovní pojištění on-line, cenově zvýhodněná nabídka pro rodiny a při sjednání pojištění právnickou osobou zvýhodněná sazba od počtu tří osob.

4 Výběr optimálního produktu cestovního pojištění

Kapitola je zaměřena na výběr optimálního produktu cestovního pojištění vybraných pojišťoven pomocí vícekritériálního hodnocení variant. Dříve je však ještě charakterizován subjekt cestovního pojištění.

4.1 Charakteristika subjektu cestovního pojištění

Subjektem cestovního pojištění jsou dva členové vedení nově založené obchodní společnosti ve věku 40 – 50 let, kteří se chystají vyjet do zahraničí na služební cestu. Vyjedou do Německa za účelem sjednání nového kontraktu s německou obchodní společností. Cesta je naplánována na období od 20.5.2013 do 23.5.2013, tedy na čtyři dny. Vzhledem ke své pracovní vytíženosti preferují sjednání cestovního pojištění elektronicky. Požadují základní pojištění léčebných výloh v zahraničí a další připojištění, mezi něž patří úrazové pojištění, pojištění zavazadel a pojištění odpovědnosti za škodu. U všech těchto pojištění požadují maximální limity pojistných plnění. Komparaci produktů cestovního pojištění provede mladší z členů vedení, stane se tedy hodnotitelem.

4.2 Stanovení variant a kritérií výběru cestovního pojištění

Pro zjištění optimální varianty cestovního pojištění jsou zvoleny metody vícekritériálního hodnocení variant. Pro použití těchto metod je nejprve nutné stanovit si varianty, ze kterých bude vybírán optimální produkt. Bylo vybráno následujících 5 variant:

- V_1 – cestovní pojištění Platinum (Allianz),
- V_2 – cestovní pojištění Pracovní cesta navýšené na maximální možné limity pojistného plnění, dále jen cestovní pojištění Pracovní cesta (Česká pojišťovna),
- V_3 – cestovní pojištění Kolumbus Plus (Česká spořitelna),
- V_4 – cestovní pojištění Manažer (Generali),
- V_5 – cestovní pojištění Komplexní (Komerční pojišťovna).

Dále je nutno stanovit kritéria, podle kterých budou varianty posuzovány. Kritéria byla stanovena podle potřeb a také podle preferencí hodnotitele. V závorce jsou pak uvedeny požadavky hodnotitele na jednotlivá kritéria. Bylo vybráno následujících sedm kritérií:

- K_1 – limit pojistného plnění u pojištění léčebných výloh v zahraničí (maximální),
- K_2 – limit pojistného plnění u úrazového pojištění (maximální),

- K₃ – limit pojistného plnění u pojištění zavazadel (maximální),
- K₄ – limit pojistného plnění u pojištění odpovědnosti (maximální),
- K₅ – výše pojistného (minimální),
- K₆ – možnost uzavřít pojištění on-line (ano),
- K₇ – dostupnost informací o produktech cestovního pojištění (1-10 bodů).

V rámci cestovního pojištění je požadován **maximální limit pojistného plnění** jak u pojištění léčebných výloh, tak i u pojištění úrazového, pojištění zavazadel a pojištění odpovědnosti. Jedná se o maximální ochranu, která je klientovi nabízena. Nabídka jednotlivých limitů pojistného plnění vybraných pojišťoven je uvedena v Tab. 4.1.

Tab. 4.1: Limity pojistných plnění u vybraných produktů

	V ₁	V ₂	V ₃	V ₄	V ₅
K ₁	Neomezeno	6 mil. Kč	6 mil. Kč	3,4 mil. Kč	2,5 mil. Kč
K ₂	600 000 Kč	640 000 Kč	650 000 Kč	1 mil. Kč	640 000 Kč
K ₃	50 000 Kč	30 000 Kč	30 000 Kč	50 000 Kč	15 000 Kč
K ₄	15,5 mil. Kč	5 mil. Kč	5,25 mil. Kč	3,05 mil. Kč	3,5 mil. Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle interních materiálů jednotlivých pojišťoven.

V rámci cestovního pojištění je dále požadována **minimální výše pojistného**, tedy minimální výše ceny zaplacené za poskytnuté služby. Jednotlivé částky pojistného u vybraných pojišťoven jsou uvedeny v Tab. 4.2.

Tab. 4.2: Pojistné u vybraných produktů

	V ₁	V ₂	V ₃	V ₄	V ₅
K ₅	456 Kč	605 Kč	454 Kč	464 Kč	584 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle interních materiálů jednotlivých pojišťoven.

Dalším kritériem rozhodování je **možnost uzavření pojištění on-line**. Zda lze či ne vybrané cestovní pojištění uzavřít on-line lze zjistit z Tab. 4.3. Navíc je jednotlivými pojišťovnami nabízena sleva za sjednání on-line, která je již zahrnuta v částce pojistného, viz Tab. 4.2.

Tab. 4.3: Možnost sjednat pojištění on-line u vybraných produktů

	V ₁	V ₂	V ₃	V ₄	V ₅
K ₆	Ano	Ano	Ano	Ano	Ano

Zdroj: vlastní zpracování dle interních materiálů jednotlivých pojišťoven.

Posledním kritériem rozhodování je **dostupnost informací o produktech cestovního pojištění** u jednotlivých pojišťoven. Vzhledem k preferenci sjednat pojištění on-line je pro hodnotitele důležité, jak jsou informace o jednotlivých produktech dostupné.

U jednotlivých pojišťoven byla dostupnost informací obodována. Použita byla desetibodová stupnice. Výsledek ohodnocení lze nalézt v Tab. 4.4.

Tab. 4.4: Dostupnost informací o jednotlivých produktech

	V ₁	V ₁	V ₁	V ₁	V ₁
K ₇	10	7	1	4	9

Zdroj: vlastní zpracování.

4.3 Stanovení vah kritérií

Většina metod vícekritériálního hodnocení variant je založena na stanovení vah kritérií. Jak již bylo popsáno dříve, váhy odrážejí významnost jednotlivých kritérií. Čím větší je váha kritérií, tím důležitější jsou, a naopak.

Pro stanovení vah kritérií byly vybrány tři metody, a to metoda bodové stupnice, metoda přímého stanovení vah dle preferenčního pořadí a Saatyho metoda.

4.3.1 Metoda bodové stupnice

Metoda bodové stupnice je založena na ohodnocení jednotlivých kritérií na základě vlastních preferencí. Jednotlivým kritériím jsou přiřazovány body ze zvolené bodové stupnice. V následujícím případě byla vybrána desetibodová stupnice a jednotlivým kritériím byly přiřazeny následující body, viz Tab. 4.5.

Tab. 4.5: Stanovení vah kritérií dle metody bodové stupnice

	K ₁	K ₂	K ₃	K ₄	K ₅	K ₆	K ₇	Σ
Váhy	8	9	5	7	10	2	1	42
Normované váhy	0,190	0,214	0,119	0,167	0,238	0,048	0,024	1

Zdroj: vlastní zpracování.

Z tabulky lze vyčíst, že hodnotitel přikládá největší váhu výši pojistného a maximálnímu limitu pojistného plnění u úrazového pojištění.

4.3.2 Metoda přímého stanovení vah dle preferenčního pořadí

Další metodou zvolenou pro stanovení vah kritérií je metoda přímého stanovení vah dle preferenčního pořadí. Tato metoda je založena, jak již bylo popsáno dříve, na etapovém uspořádání a následném stanovení vah. Hodnotitel uspořádal kritéria následovně: K₅, K₂, K₁, K₄, K₃, K₆, K₇, přičemž K₅ je kritériem nejvýznamnějším a K₇ naopak kritériem nejméně významným, a přiřadil jim následující váhy, které lze vidět v Tab. 4.6.

Tab. 4.6: Stanovení vah kritérií dle metody přímého stanovení vah dle preferenčního pořadí

	K₅	K₂	K₁	K₄	K₃	K₆	K₇	Σ
Váhy	7	6	5	4	3	2	1	28
Normované váhy	0,250	0,214	0,179	0,143	0,107	0,071	0,036	1

Zdroj: vlastní zpracování.

Z tabulky vyplývá, že hodnotitel přikládá největší váhu K₅, což je výše pojistného a naopak nejmenší váhu K₇, neboli dostupnosti informací na internetu.

4.3.3 Saatyho metoda

Poslední ze zvolených metod pro stanovení vah kritérií je Saatyho metoda. Saatyho metoda je založena, jak už bylo popsáno dříve, na preferenčním vztahu dvojic. Pro následující kritéria byla sestavena následující tabulka, viz Tab. 4.7.

Tab. 4.7: Stanovení vah kritérií dle Saatyho metody

	K₁	K₂	K₃	K₄	K₅	K₆	K₇	Geometrický průměr	Výsledná váha
K₁	1	1/2	3	2	1/3	4	5	1,534	0,158
K₂	2	1	4	3	1/2	5	6	2,318	0,239
K₃	1/3	1/4	1	1/3	1/5	3	4	0,679	0,070
K₄	1/2	1/3	3	1	1/4	4	5	1,140	0,117
K₅	3	2	5	4	1	6	7	3,380	0,348
K₆	1/4	1/5	1/3	1/4	1/6	1	2	0,391	0,040
K₇	1/5	1/6	1/4	1/5	1/7	1/2	1	0,275	0,028
							Σ	9,717	1

Zdroj: vlastní zpracování.

Pro určení správnosti dosazených hodnot byl proveden test konzistence, který vyšel 0,167. Jak již bylo dříve popsáno, aby Saatyho matice byla konzistentní, je nutné, aby test konzistence pro sedm kritérií vyšel maximálně 0,2. Je tedy zřejmé, že tato tabulka je konzistentní a hodnoty byly správně dosazeny.

Na základě tabulky bylo zjištěno, že nejvýznamnějším kritériem je K₅, výše pojistného, a naopak nejméně významným kritériem je K₇, dostupnost informací o produktech cestovního pojištění.

4.3.4 Srovnání vah kritérií dle jednotlivých metod

Základem pro použití metod, bylo stanovení vah jednotlivých kritérií. V práci byla použita metoda bodové stupnice, metoda přímého stanovení vah kritérií dle preferenčního pořadí a Saatyho metoda. Vypočtené váhy zjištěné dle jednotlivých metod jsou různé, dalším krokem tudíž je nutné určit jedinou hodnotu pro každé kritérium. Hodnoty výsledných vah jsou tedy zprůměrované. I přesto, že hodnoty výsledných vah jsou různé, jejich pořadí

významnosti zůstalo dle jednotlivých metod zachováno. Průměrnou hodnotu výsledných vah jednotlivých kritérií je pak možné vidět v Tab. 4.8.

Tab. 4.8: Hodnoty vah kritérií dle jednotlivých metod a výsledná průměrná hodnota

	Metoda bodové stupnice	Metoda přímého stanovení vah kritérií dle preferenčního pořadí	Saatyho metoda	Průměrná hodnota
K₁	0,190	0,179	0,158	0,176
K₂	0,214	0,214	0,239	0,222
K₃	0,119	0,107	0,070	0,099
K₄	0,167	0,143	0,117	0,142
K₅	0,238	0,250	0,348	0,279
K₆	0,048	0,071	0,040	0,053
K₇	0,024	0,036	0,028	0,029

Zdroj: vlastní zpracování.

Z tabulky lze vyčíst, že největší váha je přidělena K₅, neboli pojistnému, naopak nejmenší váhu přikládá hodnotitel K₇, neboli dostupnosti informací o cestovním pojištění u jednotlivých pojišťoven.

4.4 Vícekriteriální hodnocení variant

Po vypočtení vah kritérií bude následně zjišťováno, která z variant je optimální. Pro účely tohoto zjišťování byla hodnotitelem vybrána metoda váženého pořadí a metoda AHP. Stanovení optimální varianty bude dále doplněno o výpočet pomocí kompenzační metody, která, na rozdíl od předchozích variant, není založena na stanovení vah kritérií.

4.4.1 Metoda váženého pořadí

Metoda váženého pořadí je založena na dílčím ohodnocení určité varianty vzhledem k danému kritériu a následném zjištění celkového ohodnocení dané varianty. Pro výpočet dílčího ohodnocení varianty byl použit vzorec (2.13), pro celkové ohodnocení pak vzorec (2.12). Jednotlivé dílčí výpočty a celkové ohodnocení variant lze nalézt v Tab. 4.9.

Tab. 4.9: Výsledky metody váženého pořadí

	v_i	V_1		V_1		V_1		V_1		V_1	
		p_i^1	h_i^1	p_i^2	h_i^2	p_i^3	h_i^3	p_i^4	h_i^4	p_i^5	h_i^5
K₁	0,175	1	5	2	4	2	4	3	3	4	2
K₂	0,223	4	2	3	3	2	4	1	5	3	3
K₃	0,095	1	5	2	4	2	4	1	5	3	3
K₄	0,141	1	5	5	1	4	2	3	3	2	4
K₅	0,280	2	4	5	1	1	5	3	3	4	2
K₆	0,055	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
K₇	0,030	1	5	3	3	5	1	4	2	2	4
H^j		4,048		2,537		3,960		3,714		2,825	
Pořadí		1.		5.		2.		3.		4.	

Zdroj: vlastní zpracování.

Na základě metody váženého pořadí je zvolena jako optimální varianta V_1 , neboli cestovní pojištění Platinum od Allianz. Druhou doporučitelnou variantou by se také mohla stát V_3 , neboli cestovní pojištění Kolumbus Plus od České spořitelny.

4.4.2 Metoda AHP

Další metodou zvolenou pro zjištění optimální varianty byla metoda AHP, která je založena na stejném principu jako Saatyho metoda, neboli na stanovování preferenčních vztahů dvojic. Jedinou výjimkou je, že neposuzujeme dvojice kritérií, ale dvojice variant vzhledem ke konkrétnímu kritériu. Pro jednotlivá kritéria jsou sestaveny tabulky, viz Tab. 4.10 - 4.16. Tabulky splňují test konzistence.

Pro K_1 , limit pojistného plnění u pojištění léčebných výloh v zahraničí, je sestavena Tab. 4.10. Z tabulky je zřejmé, že největší váha je přiřazována V_1 , neboli cestovnímu pojištění Platinum od Allianz. Naopak nejmenší váha je přiřazena V_5 , neboli cestovnímu pojištění Komplexní od Komerční pojišťovny.

Tab. 4.10: Saatyho matice pro stanovení dílčího ohodnocení variant vzhledem ke K_1

Varianta	V_1	V_2	V_3	V_4	V_5	Geometrický průměr	Výsledná váha
V_1	1	3	3	8	9	3,650	0,087
V_2	1/3	1	1	4	6	1,516	0,036
V_3	1/3	1	1	4	6	1,516	0,036
V_4	1/8	1/4	1/4	1	2	0,435	0,010
V_5	1/9	1/6	1/6	1/2	1	0,274	0,007

Zdroj: vlastní zpracování.

Dílčí ohodnocení variant vzhledem ke K_2 , limitu pojistného plnění u úrazového pojištění, lze nalézt v Tab. 4.11, ze které lze vyčíst, že největší váha je přiřazována V_1 , neboli cestovnímu pojištění Platinum od Allianz.

Tab. 4.11: Saatyho matice pro stanovení dílčího ohodnocení variant vzhledem ke K_2

Varianta	V_1	V_2	V_3	V_4	V_5	Geometrický průměr	Výsledná váha
V_1	1	1/3	1/4	1/9	1/3	0,315	0,009
V_2	3	1	1/2	1/7	1	0,735	0,021
V_3	4	2	1	1/6	1/2	1,217	0,034
V_4	9	7	6	1	7	4,836	0,137
V_5	3	1	2	1/7	1	0,735	0,021

Zdroj: vlastní zpracování.

Pro K_3 , limit pojistného plnění u pojištění zavazadel, je sestavena Tab. 4.12. Největší váha byla přidělena V_1 , cestovnímu pojištění Platinum od Allianz.

Tab. 4.12: Saatyho matice pro stanovení dílčího ohodnocení variant vzhledem ke K_3

Varianta	V ₁	V ₂	V ₃	V ₄	V ₅	Geometrický průměr	Výsledná váha
V ₁	1	4	4	1	9	2,702	0,038
V ₂	1/4	1	1	1/4	3	0,715	0,010
V ₃	1/4	1	1	1/4	3	0,715	0,010
V ₄	1	4	4	1	9	2,702	0,038
V ₅	1/9	1/3	1/3	1/9	1	0,268	0,004

Zdroj: vlastní zpracování.

Dílčí ohodnocení variant vzhledem ke K_4 , limitu pojistného plnění u pojištění odpovědnosti, obsahuje Tab. 4.13. Nejlepší ohodnocení získala V₁, neboli cestovní pojištění Platinum od Allianz, a V₄, cestovní pojištění Manažer od Generali.

Tab. 4.13: Saatyho matice pro stanovení dílčího ohodnocení variant vzhledem ke K_4

Varianta	V ₁	V ₂	V ₃	V ₄	V ₅	Geometrický průměr	Výsledná váha
V ₁	1	4	3	9	8	3,866	0,075
V ₂	1/4	1	2	4	5	1,585	0,031
V ₃	1/3	1/2	1	3	4	1,149	0,022
V ₄	1/9	1/4	1/3	1	2	0,450	0,009
V ₅	1/8	1/5	1/4	1/2	1	0,315	0,006

Zdroj: vlastní zpracování.

Výsledné váhy variant pro K_5 , výši pojistného, jsou uvedeny v Tab. 4.14. Optimální variantou by v tomto případě byla V₃, cestovní pojištění Kolumbus Plus od České spořitelny.

Tab. 4.14: Saatyho matice pro stanovení dílčího ohodnocení variant vzhledem ke K_5

Varianta	V ₁	V ₂	V ₃	V ₄	V ₅	Geometrický průměr	Výsledná váha
V ₁	1	8	1/2	2	6	2,169	0,081
V ₂	1/8	1	1/9	1/6	1/3	0,238	0,009
V ₃	2	9	1	3	7	3,277	0,122
V ₄	1/2	6	1/3	1	5	1,380	0,051
V ₅	1/6	3	1/7	1/5	1	0,428	0,016

Zdroj: vlastní zpracování.

Pro K_6 , možnost uzavřít pojištění on-line, je sestavena Tab. 4.15. Jelikož všechny varianty mají stejné hodnoty, jejich váhy jsou stejné, a to 0,011.

Tab. 4.15: Saatyho matice pro stanovení dílčího ohodnocení variant vzhledem ke K_6

Varianta	V ₁	V ₂	V ₃	V ₄	V ₅	Geometrický průměr	Výsledná váha
V ₁	1	1	1	1	1	1	0,011
V ₂	1	1	1	1	1	1	0,011
V ₃	1	1	1	1	1	1	0,011
V ₄	1	1	1	1	1	1	0,011
V ₅	1	1	1	1	1	1	0,011

Zdroj: vlastní zpracování.

Pro K_7 , dostupnost informací o produktech cestovního pojištění, je vytvořena Tab. 4.16. Největší dílčí ohodnocení vykazuje V_1 , neboli cestovní pojištění Platinum od Allianz.

Tab. 4.16: Saatyho matice pro stanovení dílčího ohodnocení variant vzhledem ke K_7

Varianta	V_1	V_2	V_3	V_4	V_5	Geometrický průměr	Výsledná váha
V_1	1	3	9	7	2	3,277	0,013
V_2	1/3	1	7	5	1/2	1,423	0,005
V_3	1/9	1/7	1	1/4	1/8	0,231	0,001
V_4	1/7	1/5	4	1	1/6	0,428	0,002
V_5	1/2	2	8	6	1	2,169	0,008

Zdroj: vlastní zpracování.

Celkové ohodnocení variant pak zjistíme pouhým součtem jednotlivých vah variant dle jednotlivých kritérií. Výsledky metody AHP je pak možné vidět v Tab. 4.17.

Tab. 4.17: Dílčí a celkové ohodnocení variant

	V_1	V_2	V_3	V_4	V_5
K_1	0,087	0,036	0,036	0,010	0,007
K_2	0,009	0,021	0,034	0,137	0,021
K_3	0,038	0,010	0,010	0,038	0,004
K_4	0,075	0,031	0,022	0,009	0,006
K_5	0,081	0,009	0,122	0,051	0,016
K_6	0,011	0,011	0,011	0,011	0,011
K_7	0,013	0,005	0,001	0,002	0,008
H^j	0,314	0,123	0,236	0,258	0,073
Pořadí	1.	4.	3.	2.	5.

Zdroj: vlastní zpracování.

4.5 Kompenzační metoda

Pro srovnání je ještě následně použita kompenzační metoda, která není, na rozdíl od předešlých metod, založena na stanovení vah kritérií. Kompenzační metoda je založena na praktické dominanci a ekvivalentních výměnách. Pro snadnější orientaci v hodnotách kritérií a jejich vzájemnému pořadí je sestavena Tab. 4.18.

Tab. 4.18: Dopady jednotlivých variant vzhledem k souboru kritérií

	Jednotky	V_1		V_2		V_3		V_4		V_5	
		h_i^1	p_i^1	h_i^2	p_i^2	h_i^3	p_i^3	h_i^4	p_i^4	h_i^5	p_i^5
K_1	mil. Kč	Neom.	1	6	2	6	2	3,4	3	2,5	4
K_2	tis. Kč	600	4	640	3	650	2	1000	1	640	3
K_3	tis. Kč	50	1	30	2	30	2	50	1	15	3
K_4	mil. Kč	15,5	1	5	3	5,25	2	3,05	5	3,5	4
K_5	Kč	456	2	605	5	454	1	464	3	584	4
K_6	ano/ne	Ano	1	Ano	1	Ano	1	Ano	1	Ano	1
K_7	body	10	1	6	3	2	5	5	4	9	2

Zdroj: vlastní zpracování.

Nejprve jsou provedeny ekvivalentní výměny, při kterých došlo k vyloučení K_6 , které mělo ve všech případech stejné hodnoty.

Následně byla určována praktická dominance u variant. Jako první byla porovnávána V_1 s V_2 . V_1 je z pěti hledisek (kritérií) lepší a zároveň z jednoho hlediska horší než V_2 , tudíž V_1 je variantou dominující a V_2 je variantou dominovanou, kterou je nutné vyloučit. Dále jsou srovnávány varianty V_1 a V_3 . V_1 je ze čtyř hledisek lepší a zároveň ze dvou hledisek horší než V_3 . Varianta V_1 se tedy stává variantou dominující a V_3 variantou dominovanou, kterou je opět nutné vyloučit. I v případě srovnání variant V_1 a V_4 dochází k vyloučení varianty V_4 , neboť ta je horší ze čtyř hledisek a zároveň z jednoho hlediska je lepší a stává se tak variantou dominovanou. Jako poslední je nutné srovnat variant V_1 a V_5 . Varianta V_1 stejně jako v prvním případě je z pěti hledisek lepší a z jednoho hlediska horší oproti variantě V_5 . Dochází tedy k vyloučení V_5 . Poslední zbylá varianta, varianta V_1 , se tak stává optimální variantou. Jedná se o cestovní pojištění Platinum od Allianz.

4.6 Srovnání výsledků metod pro stanovení optimálního produktu

Stejně jako v případě stanovení vah kritérií, i při stanovení celkového ohodnocení variant dle jednotlivých metod dochází k rozdílům v hodnotách. Pro objektivnější posouzení optimální varianty a popř. pořadí variant je nutné celkové ohodnocení jednotlivých variant srovnat. Celkové hodnocení dle metody váženého pořadí a metody AHP a pořadí jednotlivých variant lze vidět v Tab. 4.19. V tabulce není zahrnuta kompenzační metoda, neboť dle této metody není jednoznačně určeno pořadí jednotlivých variant, je pouze zjištěna optimální varianta.

Tab. 4.19: Celkové hodnocení dle metody váženého pořadí a metody AHP

	Metoda váženého pořadí		Metoda AHP	
	H_i	Pořadí	H_i	Pořadí
V_1	4,048	1.	0,314	1.
V_2	2,537	5.	0,123	4.
V_3	3,960	2.	0,236	3.
V_4	3,714	3.	0,258	2.
V_5	2,825	4.	0,073	5.

Zdroj: vlastní zpracování.

V případě metody váženého pořadí a metody AHP se optimální variantou stala varianta V_1 , neboli cestovní pojištění Platinum od Allianz, což bylo následně potvrzeno i kompenzační metodou. Cestovní pojištění Platinum se umístilo vzhledem k ostatním cestovním pojištěním na prvních místech téměř ve všech kritériích. Cestovní pojištění

Platinum dominuje oproti ostatním variantám zejména ve výši limitů pojistných plnění u pojištění léčebných výloh v zahraničí, kde je stanoven neomezený limit, a pojištění odpovědnosti, který je téměř trojnásobkem druhého nejvyššího limitu. Jediné v čem zaostává tato varianta za ostatními variantami, je úrazové pojištění, ovšem rozdíl v hodnotě nabízených limitů pojistného plnění není příliš velký.

Další doporučitelnou variantou je V₃, cestovní pojištění Kolumbus Plus od České spořitelny, nebo V₄, cestovní pojištění Manažer od Generali.

Variantami, které je vhodné spíše nedoporučit, jsou V₂, cestovní pojištění Pracovní cesta od České pojišťovny, a V₅, cestovní pojištění Komplexní od Komerční pojišťovny. Cestovní pojištění Pracovní cesta nabízí sice podobné limity pojistných plnění jako ostatní varianty, avšak výše pojistného je podstatně vyšší. Cestovní pojištění Komplexní nabízí nízké limity pojistných plnění a zároveň vyžaduje vysoké pojistné. Výhodou oproti ostatním je snad jen dostupnost informací o produktech cestovního pojištění, která je hned po pojišťovně Allianz druhá nejlepší.

5 Závěr

Cílem bakalářské práce byla komparace produktů cestovního pojištění a výběr optimálního produktu pro konkrétní subjekt pomocí metod vícekriteriálního hodnocení variant. Subjektem hodnocení byli dva členové vedení nově založené společnosti, kteří se chystali vycestovat na pracovní cestu.

Práce byla rozdělena, vyjma úvodu a závěru, do třech hlavních částí. V první části byla nastíněna charakteristika pojištění, terminologie pojištění a především pak charakteristika cestovního pojištění. Pozornost v první části byla také věnována metodologii vícekriteriálního hodnocení variant použité pro zjištění optimálního produktu pojištění. Popsány byly metody stanovení vah kritérií a to metoda bodové stupnice, metoda přímého stanovení vah dle preferenčního pořadí a Saatyho metoda. Pro výběr optimálního produktu byly pak popsány metody vícekriteriálního hodnocení variant a to metoda váženého pořadí, metoda AHP a kompenzační metoda.

V druhé části práce byly vybrány pojišťovny a popsány jejich produkty cestovního pojištění, které byly následně ve třetí části použity pro výběr optimálního produktu. Pojišťovny byly vybrány na základě preferencí a předchozích zkušeností hodnotitele. Pro komparaci byly použity produkty cestovního pojištění od Allianz pojišťovny a.s., České pojišťovny a.s., České spořitelny, a.s., Generali pojišťovny a.s. a Komerční pojišťovny, a.s.

Ve třetí části byl charakterizován subjekt cestovního pojištění, který stanovil kritéria rozhodování, na jejichž základě byly vybrané produkty cestovního pojištění srovnávány. Kritériem rozhodování bylo uvažováno limit pojistného plnění u pojištění léčebných výloh, úrazového pojištění, pojištění zavazadel a u pojištění odpovědnosti, výše pojistného, možnost uzavřít pojištění on-line a dostupnost informací a produktech cestovního pojištění. Nejprve tedy byly stanoveny váhy kritérií pomocí aplikování metody bodové stupnice, metody přímého stanovení vah dle preferenčního pořadí a Saatyho metody, přičemž největší váha byla přiřazena kritériu výše pojistného a limitu pojistného plnění u úrazového pojištění. Naopak nejmenší váhu získalo kritérium dostupnost informací o produktech cestovního pojištění. Na základě vah kritérií byla následně dle vybraných metod vícekriteriálního hodnocení variant a kompenzační metody stanovena celková ohodnocení variant. Vybranými metodami vícekriteriálního hodnocení variant byly metoda váženého pořadí a metoda AHP.

Po srovnání jednotlivých variant byl vybrán optimální produkt, kterým se stal produkt Allianz pojišťovny a.s., cestovní pojištění Platinum. Dalšími doporučitelnými variantami jsou cestovní pojištění Kolumbus Plus od České spořitelny, a.s. a cestovní pojištění Manažer od Generali pojišťovny a.s.. Doporučovat ovšem není vhodné cestovní pojištění Pracovní cesta od České pojišťovny a.s. a cestovní pojištění Komplexní od Komerční pojišťovny, a.s.

Seznam použité literatury

Odborná literatura

- [1] ADOLT, Jiří a Petr SUCHÁNEK. *Pojišťovací zprostředkovatelé*. 1.vyd. Praha: ASPI, 2005. 424 s. ISBN 80-7357-096-3.
- [2] BROŽOVÁ, Helena, Milan HOUŠKA a Tomáš ŠUBRT. *Modely pro vícekritériální rozhodování*. 1. vyd. Praha: Česká zemědělská univerzita, 2003. 178 s. ISBN 80-213-1019-7.
- [3] DAŇHEL Jaroslav a kol. *Pojistná teorie*. 1. Vyd. Praha: Professional Publishing, 2005. 332 s. ISBN 80-86419-84-3.
- [4] DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Principy pojištění a pojištnictví*. 3. aktualiz. vyd. Praha: Ekopress, 2009. 224 s. ISBN 978-80-86929-51-4.
- [5] DUCHÁČKOVÁ, Eva a Jaroslav DAŇHEL. *Teorie pojistných trhů*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2010. 223 s. ISBN 978-80-7431-015-7.
- [6] FIALA, Petr, Josef ABLONSKÝ a Miroslav MAŇAS. *Vícekritériální rozhodování*. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 1994. 316 s. ISBN 80-7079-748-7.
- [7] FOTR, Jiří, Lenka ŠVECOVÁ a kol. *Manažerské rozhodování: postupy, metody a nástroje*. 2. přeprac. vyd. Praha: Ekopress, 2010. 474 s. ISBN 978-80-86929-59-0.
- [8] MAJTÁNOVÁ, Anna. *Poistovníctvo: teória a prax*. 1. vyd. Praha: Ekopress, 2006. 288 s. ISBN 80-86929-19-1.

Internetové zdroje

- [9] ALLIANZ.CZ. *Cestovní pojištění* [online]. 2013 [cit. 2012-10-30]. Dostupné z: <http://www.allianz.cz/obcane/produkty/cestovni-pojisteni/>.
- [10] ALLIANZ.CZ. *Profil Allianz pojišťovny* [online]. 2013 [cit. 2013-2-4]. Dostupné z: <http://www.allianz.cz/o-spolecnosti/o-spolecnosti/>.
- [11] CAP. CZ. *ČAP: Výroční zpráva pro rok 2011* [online]. 2010 [cit. 2012-10-24]. Dostupné z: http://www.cap.cz/ItemF.aspx?list=DOKUMENTY_01&view=pro+web+V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD+zpr%C3%A1vy.
- [12] ČESKÁ POJIŠŤOVNA.CZ. *Cestování* [online]. 2012 [cit. 2012-10-30]. Dostupné z: <http://www.ceskapojistovna.cz/obcane/p?cestovani/>.
- [13] ČESKÁ POJIŠŤOVNA.CZ. *Profil České pojišťovny* [online]. 2012 [cit. 2013-2-4]. Dostupné z: <http://www.ceskapojistovna.cz/profil>

- [14] ČSAS.CZ. *Cestovní pojištění* [online]. 2013 [cit. 2013-2-4]. Dostupné z: <http://www.csas.cz/banka/nav/osobni-finance/cestovni-pojisteni-d00019695>.
- [15] ČSAS.CZ. *Profil České spořitelny* [online]. 2013 [cit. 2013-2-4]. Dostupné z: <http://www.csas.cz/banka/nav/o-nas/profil-ceske-sporitelny-d00014413>.
- [16] GENERALI.CZ. *Cestovní pojištění* [online]. 2012 [cit. 2012-10-30]. Dostupné z: <http://www.generali.cz/pojisteni-osob/cestovni-pojisteni/>.
- [17] GENERALI.CZ. *Profil Generali pojišťovny* [online]. 2013 [cit. 2013-2-4]. Dostupné z: <http://www.generali.cz/stranky/o-general/>.
- [18] KB-POJIŠŤOVNA.CZ. *Cestovní pojištění* [online]. 2012 [cit. 2012-10-30]. Dostupné z: <http://www.kb-pojistovna.cz/cs/pojisteni/cestovni-pojisteni/index.shtml>.
- [19] KB-POJIŠŤOVNA.CZ. *Profil Komerční pojišťovny* [online]. 2012 [cit. 2013-2-4]. Dostupné z: <http://www.kb-pojistovna.cz/cs/kb-pojistovna/index.shtml>.
- [20] VZP.CZ. *Evropský průkaz zdravotního pojištění* [online]. 2012 [cit. 2012-10-23]. Dostupné z: <http://www.vzp.cz/klienti/informace-a-zivotni-situace/pobyt-v-zahranici/evropsky-prukaz-zdravotniho-pojisteni/>.
- [21] Zákon č. 37 ze dne 17. prosince 2003 o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů (zákon o pojistné smlouvě). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2004, částka 12, s. 582-599. Dostupné také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/start.aspx>.
- [22] Zákon č. 277 ze dne 22. července 2009 o pojišťovnictví. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2009, částka 85, s. 3918-3993. Dostupné také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/start.aspx>.

Seznam zkratek

AHP	analytický hierarchický proces
a.s.	akciová společnost
d	počet nezávislých srovnání minus počet lineárně nezávislých váhových parametrů
F	hodnota kvadratické formy
GP	geometrický průměr
h_i^j	dílčí ohodnocení j -té varianty vzhledem k i -tému řádku
H^j	celkové ohodnocení j -té varianty
i	hodnota řádku, kritéria
j	hodnota sloupce, varianty
k	počet kritérií
Kč	Korun českých
K_n	n -té kritérium
m	počet variant
mil.	milión
M	nejvýznamnější kritérium zjištěné v l -té etapě
n	počet kritérií, počet prvků
např.	například
N	nejméně významné kritérium zjištěné v l -té etapě
NV	normovaná váha
Obr.	obrázek
p_i^j	pořadí j -té varianty vzhledem k i -tému kritériu
popř.	popřípadě
s_{ii}	prvky na diagonále v Saatyho matici
s_{ij}	prvky v pravé horní trojúhelníkové části Saatyho matice
s_{ji}	prvky v levé dolní trojúhelníkové části Saatyho matice
Sb.	Sbírka zákonů
Tab.	tabulka
tis.	tisíc
v_i	váha i -tého řádku, kritéria
v_j	váha j -tého sloupce

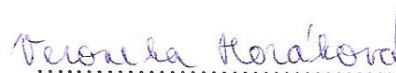
V_n	n-tá varianta
x_n	prvek souboru
σ^2	odhad rozptylu

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečné, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že bakalářská práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít díl v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, bakalářskou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohou jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 10.05.2013



Veronika Horáková

Seznam příloh

Příloha č. 1: Přehled pojišťoven nabízejících cestovní pojištění

Příloha č. 1

Tab.: Přehled pojišťoven nabízejících cestovní pojištění

Název společnosti	www
Allianz pojišťovna, a.s.	www.allianz.cz
AXA pojišťovna, a.s.	www.axa.cz
BNP Paribas Cardif Pojišťovna, a.s.	www.cardif.cz
Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group	www.cpp.cz
Česká pojišťovna a.s.	www.ceskapojistovna.cz
Česká průmyslová zdravotní pojišťovna	www.cpzp.cz
ČSOB Pojišťovna, a.s., člen holdingu ČSOB	www.csobpoj.cz
ERGO pojišťovna, a.s.	www.ergo.cz
ERV pojišťovna, a.s.	www.ervpojistovna.cz
Generali Pojišťovna a.s.	www.generali.cz
Hasičská vzájemná pojišťovna, a.s.	www.hvp.cz
Komerční pojišťovna, a.s.	www.kb-pojistovna.cz
Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group	www.koop.cz
Pojišťovna VZP, a.s.	www.pvzp.cz
Slavia pojišťovna a.s.	www.pojistovna-slavia.cz
Triglav pojišťovna, a.s.	www.triglav.cz
UNIQA pojišťovna, a.s.	www.uniqua.cz
Wüstenrot pojišťovna a.s.	www.wuestenrot.cz
Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR	www.zpmvcr.cz

Zdroj: vlastní zpracování.